



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388392

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005724-12.2021.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante ZENAIDE DA SILVA LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e LOGWORLD SERVIÇOS DE TRANSPORTE MULTIMODAL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 3159

APELAÇÃO: 1005724-12.2021.8.26.0590

COMARCA: SÃO VICENTE

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: LEANDRO DE PAULA MARTINS CONSTANT

APELANTE: ZENAIDE DA SILVA LOPES

APELADO: AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA , BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A. E LOGWORLD SERVIÇOS DE TRANSPORTE MULTIMODAL LTDA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. IMPROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência com condenação da autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios. A autora interpôs recurso de apelação alegando cerceamento de defesa, responsabilização das requeridas por fraude e restituição em dobro dos valores cobrados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a legitimidade passiva das requeridas; (ii) analisar a concessão do benefício da justiça gratuita; (iii) avaliar a ocorrência de cerceamento de defesa; (iv) determinar a responsabilidade das requeridas pela fraude alegada; e (v) decidir sobre a restituição dos valores pagos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva com base na teoria da asserção.

4. A impugnação ao benefício da justiça gratuita não prospera por falta de provas concretas.

5. Não houve cerceamento de defesa, pois as diligências requeridas eram desnecessárias para a solução da controvérsia.

6. A responsabilidade da requerida Aymoré é afastada por culpa exclusiva do consumidor, conforme Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado do TJSP. A autora não adotou os cuidados mínimos esperados, não havendo evidência de falha nos serviços do banco requerido. Afasta-se a aplicabilidade da súmula 479 do STJ por tratar-se de fortuito externo.

7. A responsabilidade do Banco Itaú Unibanco S/A é afastada por falta de contribuição direta para a fraude.

8. A requerida Logworld também foi vítima de fraude, não havendo razão para sua responsabilização haja vista que não há nexos causal entre suas condutas e o golpe perpetrado.

IV. DISPOSITIVO
9. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, na qual foi proferida sentença com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, com julgamento do mérito, com fundamento no art. 487, I, do CPC, e condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono do réu, que fixo em 10% (dez por cento) no valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, verbas estas que somente poderão ser cobradas na hipótese do artigo 98, § 3º, do CPC.*”

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação às fls. 398/409, no qual, em síntese, requer a reforma da sentença para que: (a) seja reconhecido o cerceamento de defesa; (b) as requeridas sejam responsabilizadas pela fraude; e (c) os valores cobrados sejam restituídos em dobro.

A requerida Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A apresentou contrarrazões às fls. 413/428. A requerida Itaú Unibanco S/A juntou contrarrazões às fls. 429/439. A requerida Logworld Serviços de Transporte Multimodal Ltda. não apresentou contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o preparo recursal é dispensado, uma vez que foi deferido à parte autora o benefício da justiça gratuita, conforme decisão de fl. 48.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Da Ilegitimidade

1 – Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da requerida.

De acordo com a teoria da asserção, a verificação das condições da ação deve ser realizada de forma abstrata, em *status assertionis*, ou seja, considerando como verdadeiras as alegações constantes na exordial.

Na petição inicial, a autora imputou à instituição financeira requerida, em que mantém conta bancária, a responsabilidade pelo golpe que foi vítima.

É o bastante. Se houve falha no serviço ou não, e nexo causal com o prejuízo sofrido, consistem em matéria de mérito. .

Da Impugnação ao Benefício da Justiça Gratuita

2 – A impugnação ao benefício da justiça gratuita não prospera, pois, a autora apresentou documentos que embasaram a concessão, conforme decisão de fls. 48. A requerida deveria ter trazido provas concretas, e não apenas alegações genéricas, para sustentar sua impugnação.

Do Cerceamento de Defesa

3 – Não houve cerceamento de defesa.

As diligências requeridas — quebra de sigilo bancário, decretação de segredo de justiça, intimação do Banco Itaú para apresentação de dados da conta destinatária, bem como a juntada, pela ré LOGWORLD, de extrato bancário da época com o objetivo de comprovar se o valor foi ou não creditado em sua conta —mostraram-se desnecessárias para a solução da controvérsia.

Isso porque as requeridas já prestaram os esclarecimentos pertinentes em suas defesas de forma suficiente, razão pela qual cabia ao juízo indeferir tais medidas, nos termos do artigo 370 do Código de Processo Civil, a fim de evitar a prática de atos inúteis e de assegurar a observância ao princípio da duração razoável do processo, previsto no artigo 139, inciso II, do mesmo diploma legal.

Ressalte-se, ainda, que durante o curso do processo foram adotadas as medidas necessárias à elucidação dos fatos, como a expedição de ofícios ao Mercado Pago (fl. 220) e ao Banco Pan (fl. 327). Dessa forma, evidencia-se que o juízo a quo adotou todas as providências cabíveis para o esclarecimento da controvérsia, afastando qualquer alegação de omissão ou cerceamento de defesa.

E o juiz é o destinatário das provas, cabendo-lhe, por dever processual, indeferir diligências inúteis ou meramente protelatórias (art. 370 do

CPC).

Do Contexto Fático

4 – A parte autora narra, na petição inicial (fls. 1/10) e no boletim de ocorrência (fls. 12/13), que possui um contrato de financiamento de veículo com a requerida Aymoré e que, ao entrar em contato pelo número 4004-9090, foi emitido um boleto referente a uma parcela do financiamento. O referido boleto foi pago, conforme comprovantes juntados às fls. 14/15.

Contudo, após a quitação, a autora afirma ter feito nova ligação ao mesmo número para confirmar o pagamento, ocasião em que foi informada de que o boleto era falso e que o valor pago não havia sido creditado junto à financeira.

Alega ainda que, ao realizar pesquisas, constatou que o boleto em questão era vinculado à requerida Logworld e que foi emitido por meio do Banco Itaú.

Desde logo, observa-se uma inconsistência na narrativa apresentada pela autora. Na petição inicial, afirma-se que a ligação teria sido realizada por seu filho, Cláudio. No entanto, tanto no boletim de ocorrência quanto nas razões recursais, a autora alega ter sido ela própria quem efetuou a ligação.

Da Relação de Consumo

5 – Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, em conformidade com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Da Responsabilidade da Requerida Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A

6 – No que se refere à requerida Aymoré, não há que se falar em sua responsabilização, uma vez que o caso configura culpa exclusiva do consumidor.

A instituição financeira não pode ser responsabilizada pelo

pagamento de boleto fraudulento, sobretudo porque este não foi emitido nem enviado à autora por meio de seus canais oficiais de atendimento.

Nesse sentido, aplica-se o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, que dispõe:

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. (grifo nosso)

A autora afirma ter realizado ligação para o número 4004-9090, que, de fato, é o canal oficial do Santander Financiamentos. No entanto, tal alegação carece de comprovação.

Conforme se observa à fl. 17, embora a autora alegue ter recebido o boleto por e-mail após a referida ligação, o documento juntado não permite verificar com clareza o remetente da mensagem, de modo a confirmar que o boleto fraudulento foi, de fato, enviado por canal oficial das requeridas, prova esta que seria de fácil produção.

Às fls. 27/28 consta histórico de chamadas que, de fato, demonstra ligações realizadas para o número 4004-9090. Contudo, impossível se atrelar, tão-somente pela tela, a ligação ao recebimento de boleto. Na verdade, como o boleto foi recebido por e-mail, competia à parte autora comprovar que o endereço eletrônico (não ligação telefônica) remetente está vinculado oficialmente à instituição financeira, nos termos do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, já anteriormente mencionado.

Também nos autos não há nenhuma prova que leve a crer que ocorreu um vazamento de dados por parte da requerida Aymoré. Na verdade, o boleto não tem o mínimo indicado de que se refere ao negócio mantido com a Aymoré (fls. 15).

Ademais, ao se analisar o comprovante de pagamento de fls. 14/16, é possível constatar, de forma evidente, a falta de cautela da parte autora. O

campo “beneficiário” indica uma empresa completamente alheia ao contrato de financiamento, e o boleto em questão foi emitido pelo Banco Itaú.

Ora, não é razoável supor que um financiamento firmado com a empresa Aymoré, vinculada ao Banco Santander, geraria um boleto emitido por instituição financeira diversa, em benefício de uma terceira empresa estranha à relação contratual.

Todos esses elementos eram passíveis de verificação prévia pela autora antes da realização do pagamento, o que não foi feito. Tal conduta caracteriza hipótese de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

*“CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral – Empréstimo consignado alegadamente não contratado e devolvido para conta de terceiro por meio de boleto bancário recebido por e-mail – Golpe do boleto falso - Procedência – Apelação das partes – Contrato assinado pelo autor - **Pagamento de boleto fraudado, sem conferência dos dados do beneficiário da transação** – Inverossimilhança das alegações autorais - Ausência de prova de que o contato tenha sido celebrado através de canal de atendimento oficial da instituição financeira - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Exegese do art. 14, § 3º, II, do CDC – Enunciado nº 12 da Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado - Improcedência decretada nesta instância ad quem - Recurso do autor não provido. Recurso do réu provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000956-02.2022.8.26.0366; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mongaguá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024) (grifo nosso)*

*“CONTRATO BANCÁRIO – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe do boleto falso - Improcedência – Apelação do autor - **Pagamento de boletos fraudados, recebidos via whatsapp, sem conferência dos dados do beneficiário da transação** – Inverossimilhança das*

*alegações autorais - Ausência de prova de que o contato tenha sido feito através de canal de atendimento oficial da instituição financeira - **Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva dos réus a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Exegese do art. 14, § 3º, II, do CDC – Enunciado nº 12 da Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado - Improcedência mantida - Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1005790-14.2023.8.26.0269; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024) (grifo nosso)***

Dessa forma, a ação deve ser julgada improcedente em relação à requerida Aymoré.

Da Responsabilidade da Requerida Itaú Unibanco S/A

7 – No presente caso, a requerida Banco Itaú Unibanco S/A teve sua plataforma utilizada para a emissão do boleto fraudulento, o que, por si só, não evidencia qualquer contribuição direta para a prática do golpe.

Cumprido destacar que não se pode exigir da instituição financeira censure a movimentação de seus clientes, com juízo de valor acerca das operações por eles realizadas, especialmente quando não possui ingerência sobre os atos praticados, visto que, dentro dos elementos do processo, se mostram típicos.

De mais a mais, o pagamento teria sido feito pela parte autora independente do Banco emissor do boleto, ou seja, a atuação do Itaú nem de longe foi causa determinante do evento.

Dessa forma, conclui-se que a apelada não contribuiu para a consumação da fraude nem dela se beneficiou, razão pela qual não há fundamento para sua responsabilização, ainda que de forma regressiva, quanto ao ressarcimento dos valores objeto da presente demanda.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços Bancários – GOLPE – BOLETO FALSO – Alegação de que o

*pagamento de boleto falso teria decorrido de defeito na prestação de serviço pelas instituições corrés – Responsabilidade das instituições corrés não configurada – Sistema DDA (Débito Direto Autorizado) que depende da autorização final da sociedade empresária para o pagamento ao beneficiário – Inserção manual dos dados dos boletos no sistema por funcionária do autor – Confirmação e autorização final efetuadas por outro funcionário do autor – Autor que tem o dever de verificação e fiscalização dos dados dos boletos – Quebra do nexo de causalidade entre a conduta das instituições corrés e os danos sofridos pelo autor – Sicoob provedora do sistema de pagamentos – **Itaú emissor do boleto – Meros intermediários do pagamento efetuado pelo autor** – Sentença mantida e ratificada – Art. 252 do RITJSP – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003995-75.2023.8.26.0526; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025) (grifo nosso)*

*APELAÇÃO. Ação de regresso. Sentença de extinção sem resolução do mérito. Ausência de pressuposto de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo; Art. 485, IV do CPC. Instituição Financeira, autora/apelante que foi condenada ao pagamento de indenização em ação diversa, boleto falso. **Apelada que atuou como mera intermediadora, não sendo destinatária do pagamento impugnado. Ausência de provas de que tenha dado ensejo à fraude perpetrada. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ.** Ausência de fortuito interno. Precedentes do E. TJSP e desta C. Câmara. Sentença reformada. Mérito conhecido e julgado. RECURSO IMPROVIDO (TJSP-Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V; Apelação Cível 1086994-39.2022.8.26.0100-São Paulo; Rel. Des. RUI PORTO DIAS; j. 19/11/2024) (grifo nosso)*

Portanto, improcedente a ação contra o Banco Itaú Unibanco

S/A.

Da Responsabilidade da Requerida Logworld Serviços de Transporte Multimodal Ltda.

8 – No que tange à requerida Logworld, observa-se que seu nome consta como beneficiária no boleto de fl. 15.

Em contestação apresentada às fls. 185/192, a requerida esclareceu que, no ano de 2018, tomou conhecimento, justamente pelo contato do filho da parte autora desta ação, da emissão de diversos boletos fraudulentos em seu nome, que somaram aproximadamente R\$ 79.000,00, sem que tivesse qualquer ciência ou participação nos fatos. Relatou, ainda, que imediatamente requereu o cancelamento de tais boletos e afirmou jamais ter se beneficiado de quaisquer valores indevidamente arrecadados. Para corroborar suas alegações, juntou boletim de ocorrência às fls. 196/197.

A par disto, em consultas junto ao Mercado Livre - instado a exibir o documento referente ao pagamento feito a terceiro pela operação de fls. 14/15 – fls. 220 -, foi respondido que não havia cadastro da empresa em questão (fls. 263), o que confere com o que o preposto da empresa informou à parte autora: "o nome da empresa não procede", às fls. 23/24 e fls. 196/7.

Na conversa via WhatsApp entre o filho da autora, Cláudio, e a empresa Logworld, em que, em síntese, confirma a narrativa de que esta também foi vítima da fraude, reforçando sua ausência de culpa na situação em análise.

Cabendo à parte autora, ela própria não conseguiu fornecer os esclarecimentos solicitados pelo Mercado Livre (fls. 301, 315), inclusive porque, com os fatos ocorridos em 06/2018, ingressou com a demanda apenas em 2021.

Das provas ressaí que a requerida também foi vítima de estelionatários. Considerando que se trata de empresa pequena, cuja atividade principal está voltada à área de despachos aduaneiros, sem qualquer vínculo com o setor financeiro, não se vislumbra razão para sua responsabilização pelos prejuízos sofridos pela parte autora.

Em conclusão, a requerente, ao que se infere, teria pago o boleto a qualquer destinatário que fosse, qualquer que fosse o Banco emissor. Não adotou a mínima cautela: não obteve o boleto por canal oficial da Aymore; nele, nenhuma indicação de que referente ao negócio mantido como a referida Aymore; o beneficiário foi a aduaneira em questão (NR SERv Des Aduan Rep), mas, no boleto, é outro (NR Serv Financeiros) e, evidentemente, são diversos da devedora Aymore.

Da Restituição

9 – Diante da improcedência da ação em relação a todas as requeridas, não há que se falar em restituição de valores.

Dessa forma, a sentença de improcedência merece ser integralmente mantida.

Quanto aos honorários sucumbenciais, aplica-se o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, devendo ser majorados para 13% do valor da causa, respeitado o benefício da justiça gratuita.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Em face do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora