



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397851

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033288-71.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante YEDA GRACIELLE DA SILVA TAKAHASHI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO VOTORANTIM S.A..

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, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1033288-71.2022.8.26.0576
Apelante: Yeda Gracielle da Silva Takahashi
Apelado: Banco Votorantim S.a.
Foro e vara de origem: Foro de São José do Rio Preto/6ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe do boleto falso.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Definir se a instituição financeira responde pelos danos causados à consumidora que pagou boleto fraudulento.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do banco exige prova de falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC), o que não ocorreu no caso.

4. O enunciado nº 12 do TJ/SP condiciona o ressarcimento à comprovação de que o banco direcionou o consumidor ao fraudador, o que não foi demonstrado.

5. A consumidora não juntou o boleto falso aos autos, mas se observa do comprovante de pagamento que o boleto possuía beneficiário diverso do credor original, sendo o erro facilmente evitável pela consumidora.

6. Ausente nexo causal entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido, afastando-se o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

a) A responsabilidade do banco por fraude bancária exige prova de falha na prestação do serviço.

b) Pagamento de boleto falso sem erro atribuível ao banco caracteriza culpa exclusiva do consumidor.

c) Ausente nexo causal, inexistente dever de indenizar.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJ/SP, Enunciado nº 12.

Os argumentos apresentados pela autora apelante no seu recurso em que pretende a reforma da sentença, com a procedência dos pedidos iniciais, 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:

“Vistos.

Trata-se de ação em que a parte AUTORA alega que foi vítima do golpe do boleto falso, tendo sido levado a erro por terceiro de má-fé a pagar boleto bancário que não se destinava ao fim almejado de quitação de dívida preexistente.

Decido.

A responsabilidade direta do fraudador, em si, não enfrenta muita controvérsia.

Já a responsabilidade de bancos contratantes originários com o consumidor é matéria bastante debatida.

Sobre o tema, o Tribunal de Justiça de São Paulo já enunciou, por sua Seção de Direito Privado:

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.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, em recente decisão, afirmou:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023). 4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar Documento: 211820560 - EMENTA / ACORDÃO - Site certificado - DJe: 09/10/2023 Página 1 de 3 Superior Tribunal de Justiça 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD). 6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento). 7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. RECURSO ESPECIAL Nº 2.077.278 - SP (2023/0190979-8) RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI.

Neste caso em concreto.

O Boleto é evidentemente falso e facilmente identificável como tal.

Basta ver o comprovante de pagamento de fls. 30 com identificação de um beneficiário alheio à relação jurídica originária.

Tanto assim, que a DEMANDANTE sequer junta o boleto em si para verificação.

É uma pena.

Mas a falha foi exclusiva da consumidora.

Assim, JULGO IMPROCEDENTE a ação.

Custas e honorários que fixo em 10% sobre o valor da causa a cargo do AUTOR, observada a gratuidade deferida. PRIC”

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

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios devidos pela parte autora ao advogado do réu para 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