



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006244-44.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante ILMA ANTUNES BERNARDO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e 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, 6 de maio de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1006244-44.2024.8.26.0047
Apelante: Ilma Antunes Bernardo
Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e
outro
Foro e vara de origem: Foro de Assis/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. GOLPE DO BOLETO. PAGAMENTO A TERCEIRO FRAUDADOR. AUSÊNCIA DE FALHA DOS RÉUS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidora visando o reconhecimento de inexistência de débito, restituição de valor pago em boleto fraudado e indenização por danos morais, sob alegação de fraude após contato com suposto canal de atendimento da instituição financeira. Sentença julgou improcedente o pedido. Apelação da autora buscando a reforma da decisão.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão consiste em verificar se há responsabilidade das rés por fraude praticada por terceiro.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não houve uso de canal oficial das rés; a autora forneceu dados a número desconhecido e pagou boleto sem conferência.

4. A fraude foi praticada por terceiro fora dos canais oficiais da instituição financeira, não havendo prova de falha na segurança do sistema ou de nexo causal entre o serviço prestado e o dano.

5. A autora forneceu dados sensíveis ao fraudador e não conferiu corretamente as informações do boleto antes do pagamento.

6. A plataforma intermediadora de pagamentos (PagSeguro) não se beneficiou do valor e tampouco contribuiu para a fraude.

7. Configurada culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, o que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

a) Não há dever de indenizar quando a fraude decorre de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

b) O fornecedor só responde se a fraude decorrer de falha em seus canais oficiais.

c) Intermediadora de pagamento não responde por fraude sem prova de benefício ou falha.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 355, I; art. 487, I; CDC, arts. 6º, VIII; 14, §3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1005135-26.2024.8.26.0554, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 17.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1002700-12.2020.8.26.0363, Rel. Des. Gil Coelho, j. 30.06.2023; TJSP, Enunciado 12 da Seção de Direito Privado.

Os argumentos apresentados pela autora no seu recurso em que pretende, em suma, 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:

“ILMA ANTUNES BERNARDO propôs a presente ação declaratória de inexistência de débito c/c obrigação de não fazer e indenização por danos materiais e morais em face de BV FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A, BANCO VOTORANTIM S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO SA. Alegou, em síntese, que celebrou contrato de financiamento de veículo com a BV Financeira, em 84 parcelas de R\$ 682,00 e em razão do atraso no pagamento da parcela referente ao mês de maio/2024 entrou em contato com a ré através do telefone constante no carnê (0800 701 8600), protocolo nº 7662817, sendolhe informado que o boleto seria encaminhado por WhatsApp. Informou que minutos depois recebeu uma mensagem do número de celular nº "(11)-99449-0626", cadastrado como "Votorantim S/A", sendo-lhe enviada uma mensagens de "boas vindas" e o mesmo número de protocolo do atendimento da ligação telefônica (nº 7662817). Asseverou que lhe foi enviado boleto bancário com as mesmas características do boleto em atraso, no valor de R\$ 700,00, o qual foi pago na data de 03/06/2024. No entanto, alega que mesmo após o pagamento do boleto começou a receber ligações de cobrança do Banco Votorantim informando que estaria em mora. Ao perceber que havia sido vítima de fraude conhecida como "golpe do boleto" formalizou boletim de ocorrência e tentou solucionar o impasse através dos Canais de Atendimento, sem obter sucesso. Alega que visando ser negativa, realizou novamente o pagamento da parcela em atraso, em 27/06/2024, no valor de R\$ 682,00. Requer a declaração de fraude do boleto pago, com a condenação das requeridas em indenização por danos materiais de R\$ 700,00 referente ao valor pago pelo boleto e danos morais sofridos (fls. 01/30). Procuração e documentos juntados (fls. 31/49).

Despacho deferindo os benefícios da justiça gratuita e determinando a citação (fls. 50/51).

Citação positiva do Banco Votorantim S/A (fl. 60), Contestação apresentada (fls. 95/109), Procuração e documentos juntados (fls. 110/137). Alegou, em síntese, que a parte autora não procurou os canais de atendimento oficiais para obtenção da segunda via do boleto, não conferiu as informações do beneficiário, bem como forneceu seus dados pessoais e contratuais aos golpistas, motivo pelo qual não deve ser responsabilizado pela desídia da parte autora. Informou que o WhatsApp oficial do banco é o número "(11) 3003-1616", bem como que em seu sistema há registro de solicitação de boleto somente em 06/03/2024. Aduziu que o banco possui um site "validador de boletos", a fim de evitar fraudes, que não foi utilizado pela autora e se quer conferiu as informações do beneficiário e seu CNPJ. Impugnou a aplicabilidade da súmula 475 dp STJ e os pleitos de danos morais e materiais. Requer a total improcedência.

Comparecimento espontâneo de Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A. (fls. 62/63). Procuração juntada (fls. 64/94). Preliminarmente requereu a tramitação do feito em segredo de justiça, em razão dos documentos apresentados conterem dados sensíveis, protegidos por sigilo bancário. No mérito, aduziu ilegitimidade passiva, pois é meramente uma plataforma que possibilita aos usuários a emissão de boletos, realizando a transferência de recursos entre particulares e não se beneficia do valor patrimonial transacionado, ou seja, é apenas a intermediadora do pagamento do boleto. Asseverou que por questão de sigilo bancário das operações,

não pode dispor dos dados do terceiro beneficiário do boleto sem a devida decretação judicial da quebra do sigilo. Impugnou a aplicabilidade da súmula 475 do STJ e os pleitos de danos morais e materiais. Requer a total improcedência.

Citação positiva de BV Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento (fl. 60). Certidão de que decorreu in albis o prazo sem apresentação de defesa (fl. 160). Manifestação do Banco Votorantim S/A informando que a instituição (BV Financeira) já apresentou defesa (fl. 164).

Impugnações às Contestações (fls. 165/182 e 198/215). Juntou precedentes (fls. 183/197).

Especificação de provas pela parte autora (fls. 220/224).

Especificação de provas pela requerida Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A (fls. 229/231).

Especificação de provas pelo requerido Banco Votorantim S/A (fls. 232).

É o relatório. Fundamento e DECIDO.

O processo comporta julgamento no estado em que se encontra, com fulcro no artigo 355, inciso I, do CPC, vez que a questão de mérito é unicamente de direito e as provas já anexadas aos autos são aptas para o julgamento, sendo desnecessárias outras provas, que ficam indeferidas.

De proêmio, afasta-se o pedido de tramitação do feito em segredo de justiça formulado pela requerida Pagseguro em contestação, uma vez que não há motivo para a tramitação do feito dessa forma, já que não se encontram presentes as hipóteses previstas no art. 189 do CPC. Ademais, infere-se que não houve a juntada de documentos pela requerida que justificasse a análise do sigilo bancário mencionado.

Com relação ao decurso do prazo para apresentação de defesa pela requerida BV Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento (fl. 160), tendo em vista a manifestação de fl. 164 e a existência de conglomerado entre esta e o Banco Votorantim S/A, deixo de aplicar os efeitos da revelia.

No que tange à ilegitimidade passiva da requerida Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A, esta não merece acolhida. Isso porque a autora imputa também à demandada a responsabilidade pelos danos sofridos em razão de pagamento do boleto fraudado emitido em sua plataforma. Saber se haverá a responsabilização ou não da requerida Pagseguro é matéria de mérito e com este será analisada.

Portanto, subsume-se sua legitimidade ad causam para figurar no polo passivo, sendo certo, ademais, que a legitimidade da parte deve ser aferida in status assertionis, ou seja, à vista das afirmações do demandante, sem tomar em conta as provas produzidas no processo.

Superadas as preliminares, adentremos no mérito da demanda.

A lide será analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, figurando a parte autora como destinatário final dos produtos e serviços oferecidos pela parte ré. Entendimento sumulado pelo STJ (Súmula nº. 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras).

Estabelecida a relação de consumo entre as partes, o julgamento se dará sob o prisma da inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, pois presentes os requisitos legais.

In casu, trata-se de ação indenizatória objetivando a restituição do valor que a autora acreditou ter pago à instituição financeira ré para quitar a parcela referente a maio/2024 do contrato de financiamento de veículo, porém se tratava de boleto fraudulento, revertendo-se o pagamento em favor de terceiro estelionatário.

Cinge-se a controvérsia sobre a responsabilização das requeridas em razão do

pagamento do boleto fraudado por terceiro e encaminhado por aplicativo WhatsApp à autora, por supostos estelionatários que tiveram acesso aos seus dados, se passando pela instituição financeira.

Pois bem.

Alega a parte autora alega que entrou em contato com a Bv Financeira no telefone informado no carnê (0800 701 8600) - protocolo nº 7662817, na data de 03/06/2024, visando obter a segunda via do boleto bancário referente à parcela do financiamento e logo em seguida recebeu mensagem pelo aplicativo WhatsApp do número de telefone "(11) 994490626" identificado como "BCO BV Financeira", informando o mesmo número do protocolo de atendimento da ligação.

A parte ré Banco Votorantim, por sua vez, aduz que não foi beneficiária do pagamento e que a parte autora não procurou os canais oficiais de atendimento, sendo vítima de golpe, tratando-se de sua culpa exclusiva, de modo que não tem qualquer responsabilidade.

A requerida PgSeguro, por seu turno, assevera que não concorreu para a fraude ocorrida, uma vez que não é beneficiária dos pagamentos eletrônicos recebidos através dos boletos que emite, não podendo ser responsabilizada por atos de terceiros.

No caso em tela, a par da fraude perpetrada, os elementos constantes dos autos demonstram que não houve falha na prestação de serviços por parte das requeridas.

Necessário destacar que a responsabilidade da parte ré pelos danos causados por falha na prestação dos serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, portanto independe da comprovação de culpa e decorre do próprio risco da atividade desenvolvida. Assim, para obter a indenização basta que a vítima demonstre a ação ou omissão, o dano e o nexo causal entre este e o fato lesivo.

Se para a configuração da responsabilidade devem concorrer os três elementos, a ausência de qualquer um deles exclui o dever de indenizar. Podem ser citados como exemplos de excludentes as hipóteses do parágrafo 3º, do art. 14, quais sejam, inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou terceiros. São casos em que há a quebra do nexo causal.

A parte ré Banco Votorantim exerce atividade que envolve riscos a ela inerentes. Ao não proceder com a diligência necessária, assume os prejuízos decorrentes dessa atividade.

Em que pesem as alegações constantes da inicial, resta evidente que os fraudadores não detinham informações sigilosas da parte autora, não havendo que se falar em falha em relação ao dever de guarda dos dados da cliente.

Isso porque restou demonstrado que a parte autora não utilizou o canal oficial para solicitar a emissão da segunda via do boleto em atraso, tendo informado a um número de telefone desconhecido "(11) 994490626" os seus dados e os do financiamento, como o valor da parcela e a data para pagamento (fls. 44/49).

Apesar do número constante no carnê não estar disponível (0800 701 8600), a chamada direciona o cliente para o número oficial correto, qual seja, "3003 1616", o qual não foi contatado pela parte autora.

Para além disso, embora conste a foto do perfil do WhatsApp do número desconhecido como possivelmente do banco requerido, ao analisar o boleto fraudado, infere-se que a parte autora sequer conferiu previamente para quem o dinheiro era destinado antes de confirmar o pagamento, como também não se atentou para a ausência dos demais elementos imprescindíveis para qualquer boleto, tais como número do contrato, valor original da parcela, juros e multa em caso de

atraso.

Dessa feita, não há indícios de que a fraude ocorreu a partir do sítio eletrônico da apelante, em sua agência ou por qualquer outro meio oficial a partir do seu sistema informatizado, não havendo elemento que demonstre nexo causal entre o dano alegado pela autora e possível omissão da ré na segurança de seu sistema.

Consigne-se, por oportuno, que haveria plena e total responsabilidade da instituição financeira - fortuito interno ou defeito de segurança do serviço - caso a parte autora tivesse, por exemplo, ingressado no sistema eletrônico oficial do banco ou entrado em contato através dos canais de atendimento oficiais e por lá, por obra de terceiros fraudadores, com informações privilegiadas e sigilosas, tivessem alterado o favorecido do boleto, ocasião, sem dúvida, apta a caracterizar a falha de segurança, conforme entendimento da Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilização das instituições financeiras.

Todavia, o cenário delineado nos autos é diverso, porquanto não se colhe alha de segurança do sistema bancário, mas sim astúcia da ação de terceiros estelionatários que ludibriaram a parte autora, que acabou por cair na armadilha do "golpe do boleto fraudado".

Cedico que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou então, que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que se verifica no presente caso.

Nesse sentido, segue jurisprudência do E. TJSP:

"ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência – Teoria da Asserção – A análise da legitimidade das partes deve se basear exclusivamente nos fatos narrados na petição inicial, independentemente de sua comprovação no mérito – Preliminar afastada. INDENIZAÇÃO – DANOS MATERIAIS E MORAIS – Pagamento de boleto falso –

Beneficiário diverso do credor – Descuido e exposição a fraudes pelo próprio usuário – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexo de causalidade inexistente – Fortuito externo – Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Enunciado n. 12, da Seção de Direito Privado do TJ/SP – Responsabilidade civil não caracterizada – Sentença reformada – Improcedência da demanda – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1005135-26.2024.8.26.0554; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado;

Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2025; Data de Registro: 17/01/2025)." (grifei)

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. Financiamento de veículo automotor. Ação de indenização de danos materiais e reparatória de danos morais. Sentença de improcedência. Apelação. (1) Quitação do saldo devedor do mútuo. Golpe. Boleto bancário falsificado, disponibilizado por golpista. Pagamento. Obtenção do boleto por aplicativo de telefone celular whatsapp. (2) Responsabilidade civil objetiva. Súmula 479 do E. STJ. Art. 14, caput, do CDC. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários e de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano. Culpa exclusiva de terceiro (§ 3º, II). (3) Pagamento do boleto efetuado via terminal de autoatendimento. Falta de conferência dos dados do destinatário do crédito. Culpa exclusiva da autora (§ 3º, I). (4) Recurso não provido. (Apelação Cível nº 1002700-12.2020.8.26.0363; Relator: Gil Coelho; 11ª Câmara de Direito Privado do TJSP; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/06/2023)." (grifei)

Ademais, incide no episódio o Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do

TJSP, a saber:

“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” (grifei).

Outrossim, no que tange à corré PagSeguro, verifica-se que esta não concorreu para a fraude ocorrida, uma vez que não é beneficiária dos pagamentos eletrônicos recebidos através dos boletos que emite, pois atua como mero instrumento de transferência de recursos entre particulares.

Neste contexto, não há nos autos elementos que conduzam à responsabilização da intermediadora de pagamentos, muito menos prova de que recebeu o valor da operação em questão ou, ainda, de que tenha concorrido com terceiros na efetivação da transação fraudulenta.

Dessa forma, houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, a romper qualquer nexo de causalidade entre a prestação de serviços e o dano (art. 14, §3º, II, CDC).

No mesmo sentido:

"Apelação. Ação de regresso. Fraude de boleto bancário obtido na plataforma da empresa ré. Alegação de que a ré não prestou adequadamente seu serviço de fiscalizar o boleto bancário fraudado. Impossibilidade. Falha na prestação dos serviços do autor constatada em outra demanda. Autor que permitiu que terceiro fraudador tivesse acesso aos dados bancários sigilosos do seu cliente. Ré PagSeguro que é mero instrumento de transferência de recursos entre particulares, não sendo beneficiário do boleto fraudulento, muito menos concorreu para a consumação da fraude. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002703-48.2023.8.26.0011; Relator (a): Paulo

Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)." (grifei)

Logo, não há que se falar em danos morais, ante a inexistência de ato ilícito praticado pelas requeridas.

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Face à sucumbência da parte autora, condeno-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados estes últimos em 10% do valor da causa para o procurador de cada uma das requeridas. Observe-se a gratuidade da justiça.

Aguarde-se o prazo recursal e, em havendo recurso, intime-se a parte recorrida para manejo de contrarrazões. com a posterior remessa dos autos à Superior Instância (artigo 1.010, § 3º, CPC).

Observe-se que o processo deverá ser remetido à Segunda Instância sem qualquer pendência (juntada de petições, expedientes pendentes de assinatura, certificação de publicações, de recolhimento de custas iniciais e preparo, cadastro atualizado de advogados e outros) nos termos do §1º do Art. 1.275 do CNSCGJ.

Deverá, ainda, certificar o valor do preparo (valor devido) e a quantia efetivamente recolhida, caso a parte apelante não seja beneficiária da justiça gratuita.

Providencie o necessário para vinculação da utilização do documento (guia DARE-SP) ao número do processo de todos os recolhimentos realizados no curso do processo nos termos do §6º do art. 1093 da NSCGJ, certificando nos autos.

Certifique a serventia a existência ou não da mídia nos autos. No caso da existência

de mídia de oitiva, precatória, prova emprestada ou outra prova digital, deverá ser feito, pela serventia, o download e o upload para somente após enviar os autos ao E. Tribunal.

Atente-se a serventia.

Se não interposto recurso, certifique-se o trânsito em julgado e oportunamente archive-se, com baixa definitiva.

P.I.C”

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

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios devidos pela parte autora ao advogado do requerido para 20% (vinte por cento) 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