



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000443574

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011827-61.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes FABIO YASUMURA (JUSTIÇA GRATUITA) e LEONARDO PICOLO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DAYCOVAL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 4.125

Apelação nº 1011827-61.2023.8.26.0009

Apelante: Fabio Yasumura e outro

Apelado (a): BANCO DAYCOVAL S.A.

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Cristiane Sampaio Alves Mascari Bonilha

APELAÇÃO CÍVEL.CONTRATOS BANCÁRIOS. Ação de restituição de valores. Golpe do falso boleto. Sentença de improcedência. Apelação da parte autora. Defeito do serviço não comprovado. Consumidor não usou os canais oficiais para a negociação e obtenção do boleto. Descuido da parte autora, 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.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto em face da sentença de fls. 622/625 que julgou improcedente a ação de restituição de valores ajuizada por Fabio Yasumura e outro contra Banco Daycoval S.A. e condenou a parte autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, ressalvada a gratuidade.

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação às fls. 628/634, insiste nos argumentos da inicial, reforçando que o banco apelado tem o dever de adotar medidas de segurança para proteger os dados de seus

clientes. Argumenta que as instituições financeiras falharam na prestação de serviços e na segurança de seus sistemas, e invoca a responsabilidade objetiva conforme a Súmula 479 do STJ e o Código de Defesa do Consumidor. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação seja julgada procedente.

Recurso tempestivo e a parte apelante dispensada de recolhimento de preparo, por contar com gratuidade (fls. 74).

Contrarrazões às fls. 638/648.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 27 de março de 2025 (fls. 651).

É O RELATÓRIO.

Extraí-se dos autos que se cuida de ação de restituição de valores em que a parte autora alega, em síntese, que adquiriu um veículo financiado junto à parte ré e em 24 de julho de 2023, recebeu ligação de pessoa apresentando-se como representante da parte ré e munida de diversas informações pessoais suas, propondo a regularização de uma parcela em atraso. Foi-lhe encaminhado boleto no valor de R\$ 1.955,42, para que fosse pago via PIX Qrcode, o que foi feito. Relatou que constatou ter sido vítima de golpe de falso boleto. Pelo exposto, requereu a procedência da ação para condenar a parte ré a restituir o valor pago.

Sobreveio sentença de improcedência.

O recurso não merece provimento.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC) e de fortuito externo (art. 393 do CC, interpretado de acordo com a jurisprudência).

No caso sob análise, o dano decorreu do pagamento injustificado de valor a terceiro, como demonstrado pelo comprovante de pagamento de fls. 63/64.

O defeito, ou seja, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), teria consistido no presumido vazamento dos dados sigilosos da parte autora, que supostamente possibilitou que terceiros lhe aplicassem o golpe.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do artigo 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade

dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

A fraude somente se aperfeiçoou por conduta de terceiro furtador e da negligência da parte apelante, que não adotou os cuidados mínimos para confirmar os dados enviados pelo terceiro fraudador.

Como se vê a fls. 55/57, a parte autora possuía os boletos bancários para pagamento de seu financiamento, através dos quais é possível verificar os dados do beneficiário do pagamento. A parte autora realizou pagamento via PIX, a pessoa física terceira, sem qualquer relação entre as partes.

O golpe que vitimou a autora não pode ser considerado um fortuito interno. A autora, que sabia estar inadimplente, ao invés de buscar informações através do site oficial da instituição ré, seguiu as orientações recebidas e efetuou o pagamento via PIX em nome de terceiro.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do banco e os danos experimentados pela parte apelante quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

O prejuízo sofrido pela parte autora, portanto, em nada se relaciona com a atividade bancária desenvolvida pela parte apelada, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Golpe do boleto falso. Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens. Pagamento direcionado a terceiro. Ausência de prova de que o autor tenha utilizado os canais de comunicação oficiais da instituição financeira ré quando recebeu contato do terceiro fraudador. Dolo exclusivo de terceiro e culpa exclusiva do autor. Não caracterização de falha de serviço da ré. Ausência de nexo causal. Sentença de acordo com a orientação desta Câmara, mantida, por isso, pelos próprios fundamentos. Recurso desprovido" (TJSP; Apelação Cível 1000668-29.2020.8.26.0106; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024

Diante deste contexto, não é possível atribuir a responsabilidade à instituição financeira por se tratar de fortuito externo, o que basta para a manutenção da sentença em seus próprios termos e fundamentos.

ISSO POSTO, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação da parte autora nos termos da fundamentação deste voto.

Os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte ré restam majorados para 15% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade concedida à parte autora.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator