



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000452486

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002808-48.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CARLOS ALBERTO LAUREANO, são apelados AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 10.083

APELAÇÃO Nº: 1002808-48.2023.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APELANTE: CARLOS ALBERTO LAUREANO

APELADO(A): AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

S/A

JUIZ(A) DE DIREITO: DANIELA NUDELIMAN GUILGUET LEAL

Ação declaratória c/c indenização por danos morais. Golpe do boleto falso. Boleto gerado para quitação de financiamento de veículo. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. Boleto enviado por meio de aplicativo de mensagens whatsapp, fora do ambiente da instituição financeira, figurando pessoa beneficiária estranha ao contrato de financiamento. O apelante deixou de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas. Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 350/354, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Carlos Alberto Laureano em face de Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

O autor apela a fls. 357/387 sustentando

a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova. Afirma que tem o hábito de apagar as mensagens do seu celular e por isso não dispõe mais do histórico das conversas por *whatsapp*, a fim de demonstrar que o boleto foi encaminhado após sua solicitação via canais oficiais. Destaca que já tinha utilizado, anteriormente, o *whatsapp* para solicitação de segunda via de boletos e nunca problema. Alega que o boleto fraudado tinha um nome muito similar ao do apelado. Argumenta que está evidenciado o vazamento de dados do consumidor. Diz que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo réu. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls.
395/399.

O recurso é tempestivo, com regular recolhimento do preparo.

É o relatório.

O apelante ajuizou ação relatando que entrou em contato com o apelado, por meio do *whatsapp*, solicitando a emissão de boleto para a quitação do financiamento do veículo. Narra que efetuou o pagamento, porém foi surpreendido com o contato do banco afirmando que estava inadimplente. Alega que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo apelado.

Trata-se de relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, bem como o verbete nº 297 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço.

Depreende-se do conjunto probatório constante dos autos que está configurada a culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

O apelante relata na inicial que, pretendendo quitar o financiamento, entrou em contato com o apelado, por meio do *whatsapp*, tendo recebido o boleto para pagamento. Posteriormente, teve conhecimento de que tinha sido vítima de um golpe.

O boleto pago pelo autor foi gerado fora do ambiente seguro do banco requerido, em conversa com suposto preposto do réu por meio do aplicativo *whatsapp*. Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem o autor se comunicou era preposto do banco réu e que se comunicava oficialmente em nome da instituição financeira.

No mais, do comprovante de pagamento juntado aos autos, pode-se observar que o beneficiário indicado é pessoa estranha à relação jurídica derivada do contrato existente entre autor e réu, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo da parte autora ao pagar o boleto falso enviado por meio de conversa de aplicativo *whatsapp*.

Considerando, portanto, que o autor efetuou pagamento de boleto que tinha como beneficiária terceira pessoa sem ligação com a instituição bancária, após ter acessado o documento encaminhado por mensagem no *whatsapp*, não há como imputar qualquer responsabilidade ao réu, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, sendo culpa exclusiva da vítima, a afastar a pretensão declaratória.

Nesse sentido, tem entendido esta E. 13ª

Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO AÇÃO INDENIZATÓRIA
PAGAMENTO DE BOLETO FALSO -
CULPA EXCLUSIVA DO
CONSUMIDOR. Ação indenizatória por
danos materiais e morais Pagamento de
boleto falso Forma de obtenção do
boleto não esclarecida Pagamento

direcionado para conta de terceiros
Ausência de indícios da participação de
funcionários da empresa Falta de nexo
causal Culpa exclusiva do consumidor
que não tomou as cautelas necessárias: O
pagamento de boleto falso por
consumidor não pode ser imputado à
instituição financeira, quando não
comprovado ter sido o boleto emitido em
ambiente virtual da própria instituição
financeira, ausente, portanto, o nexos
entre a atividade da empresa e o ilícito
ocorrido, sobretudo na hipótese de não
restar demonstrada a participação de
seus funcionários, amoldando-se a
situação à excludente decorrente da
culpa exclusiva do consumidor ou de
terceiros, prevista no inciso II, §3º, do
artigo 14, do CDC. RECURSO DO
AUTOR NÃO PROVIDO. RECURSO
DO BANCO PROVIDO. (TJSP;
Apelação Cível
1008482-72.2021.8.26.0554; Relator (a):
Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por dano material e moral. Financiamento de veículo. Pagamento efetuado por meio de boleto falso. Emissão de boleto fora do ambiente virtual da instituição financeira. Fraude praticada por terceiro. Beneficiária constante no comprovante de pagamento (pessoa jurídica) diversa do credor. Dever de cautela do autor não observado. Inexistente mínimo indício de vazamento de dados, pelos requeridos. Fortuito interno não caracterizado. Hipótese de exclusão da responsabilidade, prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, que afasta o dever de indenizar. Enunciado nº 12 do E. TJSP. Improcedência do pedido. Sentença mantida. Recurso desprovido, com

majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível
1002719-31.2023.8.26.0066; Relator (a):
Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 31/01/2024; Data de
Registro: 31/01/2024).

Ação de restituição de valor c.c.
indenização por danos morais Golpe do
boleto falso Sentença de parcial
procedência, reconhecendo a falha na
prestação do serviço do réu, condenando-
o a ressarcir o valor do boleto falso pago
pela autora. Ilegitimidade passiva ad
causam O banco réu responde, em tese,
pela falha na prestação do serviço
apontada na inicial Pertinência subjetiva
passiva que decorre de sua posição como
fornecedor Preliminar rejeitada. Ação de
restituição de valores c.c. indenização
por danos morais Golpe do boleto falso
Boleto gerado por fraudador para

quitação de financiamento de veículo

Responsabilidade objetiva do prestador de serviços requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC

Culpa exclusiva da requerente evidenciada A alegação no sentido da obtenção do boleto por aplicativo "WhatsApp", após acesso ao sítio eletrônico do Banco requerido não restou corroborada por qualquer elemento de prova – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao realizar o pagamento do boleto falso recebido por aplicativo "WhatsApp" e não pelo site do Banco réu, figurando como beneficiária pessoa estranha ao contrato de financiamento Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada Rompimento do nexos causal evidenciado Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu Ação julgada improcedente Recurso do réu provido. Recurso do réu provido, prejudicado o apelo da autora. (TJSP;

Apelação Cível

1002702-15.2021.8.26.0082; Relator (a):
Francisco Giaquinto; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento:
27/04/2022; Data de Registro:
09/05/2022).

Ação declaratória de inexistência de
débito c.c. indenizatória por danos
materiais e morais. Fraude. "Golpe do
boleto". Título obtido pela autora através
de contato, via WhatsApp, com o
suposto beneficiário. Ausente qualquer
indicativo de que o boleto tenha sido
emitido pela instituição financeira ré.
Informações inconsistentes. Incúria da
autora. Responsabilidade objetiva da
instituição financeira elidida pela culpa
exclusiva da vítima. Inexistência de
falha na prestação de serviços. Ausência
de nexo de causalidade a ensejar o dever
de indenizar. Sentença confirmada.
Recurso não provido, com majoração de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verba honorária. (TJSP; Apelação Cível
1001186-38.2021.8.26.0638; Relator (a):
Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Tupi
Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento:
26/09/2022; Data de Registro:
26/09/2022).

Assim, a r. sentença não merece reparo
algum.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste
Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios
para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

Dou por questionados os dispositivos
legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator