



Apelação Cível nº 0804483-87.2024.8.19.0036

Apelante: Erenita da Silva Santos

Apelados: Unimed Nova Iguaçu Cooperativa de Trabalho Médico, Banco Santander (BRASIL) S.A

Relator: Des. Luiz Henrique Oliveira Marques

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.

CASO EM EXAME: Ação indenizatória ajuizada por consumidor em face de instituição financeira, visando à reparação de danos materiais e morais decorrentes do pagamento de boleto posteriormente identificado como fraudado, emitido por terceiro estranho à relação contratual.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada por fraude ocorrida fora de sua esfera de atuação, sem demonstração de falha na prestação do serviço, vulnerabilidade de seus sistemas ou conduta atribuível a seus prepostos.

RAZÕES DE DECIDIR: A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, pressupõe a existência de defeito na prestação do serviço, consistente em falha de segurança, deficiência sistêmica ou atuação de seus funcionários. No caso concreto, a fraude foi praticada exclusivamente por terceiro, fora do ambiente operacional do banco, diretamente contra o consumidor, configurando caso fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, aptos a romper o nexo causal. Ausente qualquer prova de falha nos sistemas informatizados ou na segurança das operações da instituição financeira, não há falar em dever de indenizar. Inaplicabilidade, ao caso, do entendimento firmado no Recurso Especial Repetitivo nº 1.199.782/PR (Tema 466) e da Súmula 479 do STJ.

DISPOSITIVO: Recurso desprovido. Sentença de improcedência mantida integralmente.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora **Erenita da Silva Santos** em face da sentença de improcedência proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Nilópolis, nos autos da Ação Indenizatória em face de **Unimed Nova Iguaçu Cooperativa de Trabalho Médico, Banco Santander (BRASIL) S.A**

A sentença trouxe o seguinte fundamento:

Nessa toada, verifica-se que por qualquer ângulo que se analise a questão não é possível acolher a pretensão autoral. Portanto, não houve configuração de ilícito perpetrado pelos réus, razão pela qual não há como impor o dever de indenizar. Como sabido, para que se imponha o dever secundário de reparar é preciso que antes tenha sido violado algum dever primário, o que não restou configurado no caso em tela.

Aduz em suas razões, em síntese, que a r. sentença afastou a responsabilidade das Rés ao qualificar o episódio como “caso fortuito externo”, sob o entendimento de que a emissão do boleto fraudulento teria ocorrido exclusivamente por ação de terceiro alheio ao contrato. Esclarece que tal tese, porém, revela completa desconexão com a natureza do serviço prestado e com o regime jurídico aplicável às relações de consumo. Alega que em primeiro lugar, a atividade de cobrança por meio de boletos bancários configura serviço-fim tanto para a Unimed quanto para o Banco Santander. Aponta que essas instituições exercem controle absoluto sobre todos os elos da cadeia de emissão e remessa dos documentos de cobrança, notadamente: i. a segurança da informação corporativa (criptografia, gestão de acessos e logs de sistema); ii. a autenticação dos documentos eletrônicos (certificados digitais, assinatura de lotes e carimbos de segurança); iii. o fluxo e validação dos dados contratuais (validação automática de CPF, número de contrato, valor da fatura e vencimento). Afirma que a ocorrência do golpe somente se viabilizou porque os fraudadores dispunham, de forma precisa e simultânea, de todos esses elementos sigilosos - dados pessoais, valor da mensalidade, data de vencimento e layout do boleto - que deveriam estar protegidos por barreiras robustas de segurança. Aduz que esse acesso indevido não representa evento totalmente imprevisível ou inevitável, mas sim defeito na prestação do serviço, consistente na falha dos sistemas de segurança e de autenticação das rés. Diante disso requer o conhecimento e provimento do recurso, para julgar procedente os pedidos autorais, reconhecendo os danos morais e materiais.

Apresentou os Réu em suas contrarrazões ID: 225641807 e 226996560, prestigiando o julgado, protestando pela manutenção do mesmo.

É o Relatório.

VOTO

Encontram-se presentes os requisitos necessários ao conhecimento do Recurso de Apelação.

O ponto controvertido versa sobre a fraude ocorrida em razão do pagamento realizado pela Autora para pagar o boleto do plano de saúde.

O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a parte Autora enquadra-se no conceito de consumidor, previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e os Réus no de fornecedora.

Da leitura do art. 14 do CDC, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços é objetiva e somente não responderá pela reparação dos danos causados se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro.

Nesse passo, o fornecedor e/ou o prestador de serviço respondem objetivamente por falha em suas obrigações contratuais, isto é, provado o evento, o nexo causal e o dano, razão não há para negar-se a indenização pretendida pelo consumidor, a menos que o Réu prove o fato exclusivo da vítima ou de terceiro, ou a ocorrência de caso fortuito/força maior.

Por outro lado, cabe ressaltar que o Código de Processo Civil, ao instituir o ônus da prova, determina ser ônus do autor provar o fato constitutivo do seu direito (artigo 373, I, do CPC). Não menos certo é, contudo, que com o advento do Código de Defesa do Consumidor, permitiu-se, nos casos de relação de consumo, a inversão de tal ônus probatório quando presentes os requisitos do seu art. 6º, inciso VIII, ou seja, verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor.

Convém destacar, entretanto, que tal benefício não isenta a parte autora da observância do art. 373, I, já citado, incumbindo-lhe fazer prova mínima de seu direito, consoante entendimento consolidado no âmbito desta E. Corte Estadual, por meio da Súmula nº 330, segundo a qual:

“Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.”

Na hipótese em análise, agiu em acerto o d. Juízo sentenciante ao julgar improcedentes os pedidos, uma vez que as provas anexadas aos autos, de fato, não são suficientes para embasar a pretensão da autora, ora apelante.

Sustenta a recorrente, que a r. sentença afastou a responsabilidade das Rés ao qualificar o episódio como “caso fortuito externo”, sob o entendimento de que a emissão do boleto fraudulento teria ocorrido exclusivamente por ação de terceiro alheio ao contrato. Esclarece que tal tese, porém, revela completa desconexão com a natureza do serviço prestado e com o regime jurídico aplicável às relações de consumo. Alega que em primeiro lugar, a atividade de cobrança por meio de boletos bancários configura serviço-fim tanto para a Unimed quanto para o Banco Santander. Aponta que essas instituições exercem controle absoluto sobre todos os elos da cadeia de emissão e remessa dos documentos de cobrança, notadamente: i. a segurança da informação corporativa (criptografia, gestão de acessos e logs de sistema); ii. a autenticação dos documentos eletrônicos (certificados digitais, assinatura de lotes e carimbos de segurança); iii. o fluxo e validação dos dados contratuais (validação automática de CPF, número de contrato, valor da fatura e vencimento). Afirma que a ocorrência do golpe somente se viabilizou porque os fraudadores dispunham, de forma precisa e simultânea, de todos esses elementos sigilosos - dados pessoais, valor da mensalidade, data de vencimento e layout do boleto - que deveriam estar protegidos por barreiras robustas de segurança. Aduz que esse acesso indevido não representa evento totalmente imprevisível ou inevitável, mas sim defeito na prestação do serviço, consistente na falha dos sistemas de segurança e de autenticação das rés.

Como narrado em sua inicial, a parte autora, ora, apelante, recebeu o referido boleto por e-mail, e efetuou o pagamento sem a devida diligência.

Na sentença o magistrado de 1º grau de jurisdição assenta que:

“ Assim, malgrado ser incontroversa a fraude em desfavor da autora, **ao agir de forma voluntária para realizar a operação impugnada, sua conduta fora determinante à produção do resultado, de** modo a romper o nexo de causalidade entre os danos suportados e a prestação do serviço pelos réus.” (grifos nossos).

Não se está a discutir, o fato incontroverso, se houve ou não fraude, mas a indicar se há ou não responsabilidade civil por parte dos apelados. No presente caso, fica evidenciado pela conduta da parte autora, que a mesma, foi protagonista para a realização do resultado, fato esse que afasta a responsabilidade dos apelados.

É pacífico o entendimento de que a responsabilização das instituições financeiras somente se configura quando as fraudes resultam de deficiência em seus sistemas, falhas na segurança das operações ou atuação inadequada de seus colaboradores, conforme dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, a situação analisada revela a ocorrência de caso fortuito externo, uma vez que a fraude foi perpetrada fora da esfera de atuação do dos apelados, diretamente em face do consumidor, ainda que este tenha sido induzido a erro, uma vez que é obrigação mínima da autora, ser diligente ao efetuar o pagamento do boleto e conferir os dados corretamente, não sendo aplicáveis, ao caso concreto, o Recurso Especial Repetitivo nº 1.199.782/PR (Tema 466) nem a Súmula 479 do STJ.

Em vista disso, conclui-se que no caso em apreço houve culpa exclusiva da vítima, situação que exclui o nexo de causalidade e qualquer responsabilidade das rés, na forma do art. 14, §3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesta senda, há julgados do Superior Tribunal de Justiça, no seguinte sentido:

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que manteve a improcedência do pedido de indenização por danos morais e a inexigibilidade de débito decorrente de pagamento de boleto fraudulento.
2. Fato relevante. A recorrente alegou que efetuou o pagamento de boletos fraudulentos dentro da agência bancária, após atendimento de representante do banco, e que, por ser idosa, encontrava-se em situação de vulnerabilidade e hipossuficiência.
3. Decisões anteriores. A sentença de primeiro grau declarou a inexigibilidade do débito, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais. O Tribunal de Justiça reformou parcialmente a decisão, reconhecendo culpa exclusiva da recorrente por não verificar os dados do boleto e beneficiário, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de pagamento de boleto fraudulento, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a vulnerabilidade da consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A responsabilidade da instituição financeira é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

6. **O fato de terceiro, como a criação de boleto fraudulento, constitui fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade entre a ação ilícita e o dano sofrido, especialmente quando não há contato prévio do consumidor com a instituição financeira para evitar a consolidação da fraude.**

7. **No caso, a recorrente não verificou os dados do boleto e beneficiário, sendo reconhecida sua culpa exclusiva,** conforme entendimento consolidado desta Corte.

IV. DISPOSITIVO

Resultado do Julgamento: Recurso especial improvido.

(REsp n. 2.088.053/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 9/12/2025, DJEN de 12/12/2025.)

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PAGAMENTO FRAUDULENTO. AUSÊNCIA DE DEVER DE CUIDADO DA CONSUMIDORA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SÚMULA 7/STJ. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. NÃO AUTOMÁTICA. SÚMULA 83/STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com base no acervo fático-probatório, concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, **uma vez que o pagamento fraudulento decorreu da ausência de dever de cuidado da consumidora, que não observou as incongruências nas informações do boleto emitido fora dos canais oficiais,** rompendo o nexo causal nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

2. A modificação do entendimento do acórdão recorrido demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que encontra óbice na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

3. A inversão do ônus da prova, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da análise judicial sobre a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência do consumidor, conforme pacífica jurisprudência do STJ, atraindo a incidência da Súmula 83/STJ.

4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

(AREsp n. 2.936.915/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/9/2025, DJEN de 15/9/2025.)

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO.

NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.

2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.

3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.

4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente.

Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não

é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexidade com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

8. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 2.046.026/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023.) Grifos nossos.

Neste mesmo sentido, julgados do E.TJRJ:

0811081-71.2022.8.19.0054 - APELAÇÃO

Des(a). LUIZ UMPIERRE DE MELLO SERRA - Julgamento: 06/04/2026 - VIGESIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 19ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE AUTOMÓVEL. **GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.** RECURSO AUTURAL. INEXISTÊNCIA DE PROVAS QUE CORROBOREM A ALEGAÇÃO DE QUE O BOLETO FRAUDULENTO FOI EMITIDO POR MEIO DO SITE OFICIAL DO BANCO OU POR CANAL INSTITUCIONAL INDICADO NOS BOLETOS VENCIDOS. TERCEIRO ESTRANHO AO PROCESSO COMO BENEFICIÁRIO DO PAGAMENTO. **CONSUMIDORA QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS EXIGIDAS PARA A REALIZAÇÃO DO PAGAMENTO.** DEMANDANTE QUE NÃO FEZ PROVA MÍNIMA DOS FATOS ALEGADOS. FORTUITO EXTERNO, EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DOS RÉUS (C.D.C., ART. 14, § 3º, II). PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

0014077-60.2021.8.19.0038 - APELAÇÃO

Des(a). MARIA TERESA PONTES GAZINEU - Julgamento: 17/03/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL)

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. **PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. GOLPE DO BOLETO FALSO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO.** AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. INEXISTÊNCIA DE DEVER DE INDENIZAR. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I.

CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de reconhecimento de quitação contratual e de indenização por danos materiais e morais, sob a alegação de que o autor efetuou o pagamento de boleto fraudulento supostamente encaminhado por canal não oficial da instituição financeira, sem que o valor fosse reconhecido pelo banco. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelo pagamento de boleto fraudulento realizado pelo consumidor a terceiro estranho à relação contratual; e (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para o reconhecimento da quitação do contrato e para a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Não há prova de que o envio do boleto tenha ocorrido por meio de canal oficial da instituição financeira, inexistindo elementos mínimos que indiquem falha na prestação do serviço. 4. O autor não apresenta registros de conversa, histórico de ligações ou documentos capazes de corroborar a alegação de indução a erro por preposto do banco. 5. O comprovante de pagamento demonstra que o beneficiário do boleto não é a instituição financeira, mas terceiro estranho à relação contratual, afastando o nexo causal. 6. Incumbe ao consumidor conferir os dados do beneficiário antes de efetuar o pagamento, sobretudo diante das reiteradas orientações de prevenção a fraudes amplamente divulgadas. 7. O banco disponibiliza informações claras sobre seus canais oficiais de atendimento e ferramentas de validação de boletos, inexistindo deficiência no dever de informação. 8. A fraude praticada por terceiro configura fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, excludentes da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. 9. O autor não se desincumbe do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A fraude praticada por terceiro, sem participação da instituição financeira, configura fortuito externo apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor. 2. O pagamento de boleto em favor de terceiro estranho à relação contratual, sem conferência do beneficiário, caracteriza culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 3. A inversão do ônus da prova não dispensa o consumidor da produção de prova mínima do fato constitutivo do direito alegado. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0816111-51.2024.8.19.0205, Rel. Des. Wagner Cinelli de Paula Freitas, Oitava Câmara de Direito Privado, j. 09.07.2025; TJRJ, Apelação nº 0813310-29.2023.8.19.0002, Rel. Des. Elton Martinez Carvalho Leme, Oitava Câmara de Direito Privado, j. 04.02.2025; TJRJ, Apelação nº 0012380-97.2021.8.19.0007, Rel. Des. Luiz Fernando de Andrade Pinto, Terceira Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2025.



Destarte, inexistente falha na prestação do serviço conducente ao dever de indenizar, sentença irretocável

EM FACE DO EXPOSTO, voto no sentido de **conhecer e negar provimento ao recurso**, majora-se para 11% (onze por cento) os honorários advocatícios, ressalvado a gratuidade de justiça deferida a parte autora.

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES
Desembargador Relator