



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000128332**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000152-65.2025.8.26.0063, da Comarca de Barra Bonita, em que é apelante ALESSANDRO RODRIGO DE FARIAS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 42.551**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000152-65.2025.8.26.0063**

**COMARCA: BARRA BONITA - FORO DE BARRA BONITA - 1ª VARA**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ADLER BATISTA OLIVEIRA NOBRE**

**APELANTE: ALESSANDRO RODRIGO DE FARIAS**

**APELADOS: AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A E BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. "Golpe do boleto falso". Prova produzida que revela ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos.  
**RECURSO NÃO PROVIDO.****

## **RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença (fls. 164/168) proferida nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais, julgada improcedente, condenando-a a pagar custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Recorre a autora afirmando, em suma, que: **a)** foi direcionada a suposto canal de atendimento pelo whatsapp do banco, que tinha conhecimento dos dados sigilosos do seu contrato; **b)** os caracteres de identificação do boleto convenciam homem médio da regularidade, não se podendo falar, daí, em falta de diligência do Apelante na realização do pagamento, pois foi induzido a erro por falha na segurança do banco; **c)** os Apelados não comprovaram a culpa exclusiva do Apelante, não se podendo olvidar que a fraude perpetrada por terceiros não exclui a responsabilidade da instituição financeira pela transação; **d)** As instituições financeiras são dotadas de alta tecnologia, sendo de sua incumbência, uma vez que disponibilizam serviços pela internet, detectar eventuais clones de seu site e canais de atendimento; **e)** o golpe se concretizou em razão da fragilidade dos sistemas de segurança dos Apelados, pois foi enganado recebendo boleto de aparência idônea, o que o impediu de desconfiar de qualquer fraude ou irregularidade em seu pagamento, diante de sua evidente boa-fé em quitar seu contrato de financiamento.

Recurso tempestivo (fls. 171), respondido (fls. 185) e sem preparo diante da gratuidade de que goza o autor.

## VOTO

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de pedido de indenização com fundamento no golpe do falso boleto, pretendo o autor a reforma da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade do banco-réu.

A sentença de improcedência deverá ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, *in verbis*:

“A relação jurídica entre as partes é, inegavelmente, de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade do fornecedor de serviços, em regra, é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do artigo 14 do CDC. Contudo, a mesma legislação prevê, em seu § 3º, inciso II, a exclusão da responsabilidade quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É o que se verifica no caso em tela.

Da análise dos autos, constata-se que a negociação que culminou no pagamento fraudulento não se originou em qualquer canal de atendimento oficial dos réus. Conforme relato constante do Boletim de Ocorrência (fls. 47/48) e das conversas de WhatsApp (fls. 49/55), a esposa do autor obteve os números de telefone dos fraudadores após realizar uma pesquisa genérica "na internet", sem que haja qualquer evidência de que tenha sido direcionada por preposto ou por meio dos sites oficiais das instituições financeiras.

Ademais, a dinâmica dos fatos revela uma sucessão de atos que demonstram a falta de cautela por parte do consumidor. Em um primeiro contato, via WhatsApp, com o número +55(11)91513-9652, a esposa do autor forneceu voluntariamente dados sensíveis do contrato, como a quantidade de parcelas, o número de prestações pagas e o valor exato de cada uma (fls. 49/50). Posteriormente, em contato com um segundo número, +55(11)99916-2720, após fornecer o CPF do autor e a placa do veículo, a suposta atendente confirmou dados cadastrais que já poderiam ter sido obtidos inclusive a partir das informações previamente compartilhadas (fls. 53).

Não há, portanto, prova mínima de que houve falha no dever de segurança ou vazamento de dados por parte dos réus. A responsabilidade das instituições financeiras, nos termos da Súmula 479 do STJ, restringe-

se aos danos gerados por "fortuito interno", ou seja, aqueles relacionados a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias, decorrentes de falhas nos mecanismos de segurança da própria instituição. A situação dos autos configura, na verdade, "fortuito externo", caracterizado pela atuação de terceiro fraudador sem qualquer participação ou falha de serviço dos réus, o que rompe o nexo de causalidade." (fls. 166/167).

De fato, tratando-se, como no caso, de relação de consumo, a responsabilidade dos fornecedores é objetiva, sendo necessária apenas a comprovação do ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade entre o ato e o evento danoso, independente de dolo ou culpa (art. 14 do CDC).

Contudo, releva notar que, a teor do que dispõe o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente ou quando houver culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois, em tais casos, inexistente nexo de causalidade.

Essa é a hipótese, em que não se verifica má prestação do serviço, mas sim, imprudência e falta de cautela do apelante ao se comunicar por Whatsapp com terceiro fraudador, conforme se verificou da prova produzida nos autos.

Não se pode atribuir à instituição arrecadadora, na condição de depositária, tendo apenas figurado como meio de pagamento, a responsabilidade pelos lamentáveis fatos de que tratam a hipótese.

Tampouco há nexo de causalidade com relação à conduta do banco, vez que, além de ter o apelante fornecido as informações por aplicativo de mensagens, caso agisse com cautela, conferindo os dados de pagamento, a fraude não teria se concretizado. Ademais, não se comprovou a utilização de canais oficiais e nem ter havido vazamento de dados.

Logo, os lamentáveis fatos, de que foi vítima o autor, não decorreram de defeito nos serviços prestados pelos réus, que, portanto, não podem ser responsabilizados pela correspondente indenização (art. 14, § 3º, inciso I, do CDC).

No mesmo sentido, precedentes desta Corte, inclusive desta Câmara:

APELAÇÃO. Bancários. "Golpe do Boleto Falso". Autora que pretende a declaração de quitação do financiamento contratado com a ré e condenação desta ao pagamento de indenização por danos morais. Adiantamento do pagamento das parcelas. Boletos fraudados, recebidos via aplicativo Whatsapp. Pagamento inválido para fins de quitação. Autora que buscou contatar a credora por meio do aplicativo WhatsApp, canal não oficial de atendimento da instituição financeira. Contato e tratativas estabelecidas com terceiros fraudadores. Falha no dever de cautela e responsabilidade da própria consumidora. Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.

(Apelação Cível 1000656-17.2021.8.26.0094; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brodowski - Vara Única; Data do Julgamento: 17/02/2022; Data de Registro: 18/02/2022)

RESPONSABILIDADE CIVIL - RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Boleto bancário falso encaminhado para quitação de contrato de financiamento - Fraude na emissão do boleto, recebido via aplicativo whats app, que culminou com o desvio do valor do pagamento a terceiro fraudador - Ausência de falha na prestação dos serviços - Excludente de responsabilidade - Sentença mantida - Recurso não provido.

(Apelação Cível 1008130-84.2021.8.26.0564; Relator (a): Mario de Oliveira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2022; Data de Registro: 29/03/2022)

\*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão na declaração de inexigibilidade do débito relativo a contrato de financiamento de veículo - Golpe do 'boleto falso' - Sentença de procedência que declarou a inexigibilidade do débito - Insurgência da ré - Acolhimento - Autora que não se serviu dos canais de comunicação oficiais para quitação antecipada do financiamento do veículo que fora furtado - Boleto enviado por estelionatários mediante aplicativo de mensagens instantâneas (whatsapp) - Pagamento do boleto realizado por sua seguradora - Beneficiário diverso da instituição financeira - Ausência de cautela da autora e de sua seguradora que foram determinantes para a fraude - Típico caso de excludente de responsabilidade - Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC - Sentença reformada para julgar improcedente a ação - Apelo provido.\*

(Apelação Cível 1000191-06.2021.8.26.0127; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2022; Data de Registro: 04/02/2022)

Reconhecida a inexistência de ato ilícito, não há mesmo que se falar em indenização por danos materiais ou morais.

Por tais razões, nenhum reparo merece a r. decisão de primeiro grau.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Finalmente, diante da manutenção da sentença, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11 do CPC, para 15% do valor da causa, observada a gratuidade.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo  
Relator