



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000209-83.2025.8.26.0063, da Comarca de Barra Bonita, em que é apelante ROSANGELA APARECIDA DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SAFRA S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARCIO BONETTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000209-83.2025.8.26.0063
APELANTE: Rosangela Aparecida de Melo
APELADOS: Banco Safra S/A e outro
Comarca: Barra Bonita
Voto nº 0517

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. PAGAMENTO A BENEFICIÁRIO DIVERSO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. FORTUITO EXTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização fundada no pagamento de boleto fraudulento, cumulada com pedido de reparação por danos morais, ajuizada em face de instituição financeira e empresa intermediadora de pagamentos, sob alegação de falha na prestação do serviço e vazamento de dados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se as rés podem ser responsabilizadas civilmente pelos prejuízos suportados pela autora em decorrência do pagamento de boleto bancário fraudado, à luz do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à caracterização de fortuito interno ou externo e à existência de nexo causal.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, sem que isso implique responsabilidade automática do fornecedor.

4. A responsabilização das instituições financeiras por fraudes envolvendo boletos falsos exige prova de que o consumidor foi direcionado ao fraudador por prepostos ou canais oficiais de atendimento, nos termos do Enunciado nº

12 da Seção de Direito Privado do TJSP.

5. O boleto fraudado não foi emitido nem obtido por meio dos canais oficiais das rés, tampouco houve comprovação de participação ou falha de segurança interna das instituições demandadas.

6. A interação da autora ocorreu em ambiente externo e não oficial, com terceiro fraudador, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal necessário à responsabilização civil.

7. A mera utilização de dados pessoais ou contratuais pelo fraudador não é suficiente para comprovar vazamento interno ou defeito no serviço bancário.

8. Inaplicável, no caso concreto, a Súmula 479 do STJ, por inexistir falha na segurança do sistema bancário ou fortuito interno imputável às rés.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. O pagamento de boleto bancário fraudado, obtido fora dos canais oficiais da instituição financeira, caracteriza fortuito externo e afasta a responsabilidade civil do fornecedor por ausência de nexo causal.

2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes pressupõe demonstração de falha na prestação do serviço ou direcionamento do consumidor ao fraudador por canais oficiais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1004188-57.2024.8.26.0655, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 07.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1000056-04.2024.8.26.0219, Rel. Des. Marcos de Lima Porta, j. 31.01.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 286/290, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização fundada no pagamento de boleto fraudulento, cumulada com pedido de reparação por danos morais.

Apela a autora (fls. 290/300), alegando negligência da instituição financeira ao não assegurar a segurança das operações e a proteção dos dados de seus clientes. Sustenta que a fraude decorreu de acesso indevido a informações sigilosas, revelando vazamento interno, e que foi induzida a erro pela aparência de legitimidade do boleto. Invoca a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ) e a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, afirmando que a falha na prestação do serviço impõe o dever de indenizar e afasta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro adotada na sentença. Pugna, assim, pela procedência da demanda.

Contrarrazões do corréu Banco Safra às fls. 314/317 e do corréu Mercado Pago às fls. 318/329.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), de modo que se aplicam as normas protetivas da referida legislação. No entanto, a incidência do CDC, por si só, não implica em responsabilidade objetiva automática do fornecedor, devendo ser verificada a ocorrência de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno.

Com efeito, se extrai dos autos que a autora pretende receber indenizações frente às rés, escorando sua pretensão no fato de ter sido vítima de fraude bancária ao tentar emitir boleto para quitação antecipada de parcela de financiamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

veículo, acabando por acessar *site* e ser redirecionada para conversa via aplicativo *WhatsApp*, onde lhe fora enviado boleto fraudado, cujo pagamento não foi reconhecido pela instituição financeira. Sustenta falha na prestação do serviço, sob o argumento de que os fraudadores possuíam seus dados pessoais e contratuais, configurando "fortuito interno".

Cinge-se a questão à análise da responsabilidade das rés pelos danos suportados pela cliente em decorrência do denominado "golpe do boleto falso".

Nos termos do Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do E. TJSP: *“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”*.

Logo, para haver responsabilização do fornecedor por fraudes dessa natureza, é necessária a comprovação de que o consumidor foi induzido ao erro por prepostos da empresa ou por seus canais oficiais de atendimento.

O episódio que gerou esta lide não contou com participação alguma das rés, visto que o boleto bancário fraudado ou emitido com dados incorretos não foi obtido no sítio eletrônico das recorridas, nem foi por elas expedido, devendo então ser qualificado como fortuito externo, porque evidenciada no caso a falta de nexos causal entre o dano suportado pela autora e a conduta atribuída às rés, patenteado no caso, a excludente de responsabilidade civil por fato de terceiro.

Com efeito, a partir das alegações das partes, depreende-se que a requerente fora ludibriada por terceiro, o qual emitiu boleto adulterado e a induziu a efetuar o pagamento.

No caso, não ficou muito claro nos autos como foi acessado o *site*, tampouco a autora logrou êxito em comprovar que utilizou os canais oficiais do Banco Safra. Ao revés, a dinâmica dos fatos revela que a vítima, inadvertidamente interagiu com plataforma fraudulenta, externa ao ambiente seguro da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A emissão de boleto por fraudadores, com a utilização de dados que podem ser obtidos por diversos meios no mercado paralelo de informações ou mesmo por informações dadas pela própria vítima, não induz, por si só, à conclusão de vazamento de dados interno do Banco, mormente quando a operação é iniciada e concluída fora do sistema bancário oficial.

Inexistindo, portanto, prova do nexos causal entre o dano sofrido pela autora e a conduta alegadamente negligente atribuída às rés, não há como se impor a elas a reparação alvitrada, considerado para tanto que inexistente evidência mínima nestes autos a indicar a ocorrência de falha em sua segurança interna, ato omissivo imputável a elas ou qualquer deficiência no serviço prestado.

Nessa seara, embora a súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça cogite da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, tal diretriz se afigura inaplicável à hipótese dos autos, uma vez que não se verificou falha de segurança da recorrente.

Repita-se, conquanto a autora tenha sido vítima de golpe, inócua a tentativa de responsabilização às rés pelos fatos narrados nos autos, mesmo partindo-se do pressuposto de que a instituição financeira possui responsabilidade civil objetiva, na qualidade de fornecedora de serviços.

Neste sentido, o entendimento dessa Egrégia Segunda Turma e desse Egrégio Tribunal Bandeirante:

“BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da demandante. GOLPE DO FALSO BOLETO. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Não acolhimento. Pagamento de boleto falso proveniente de ação exclusiva da autora, levada a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Ausência de comprovação, pela demandante, do recebimento do boleto pelo banco demandando, bem como da renegociação prévia que deu origem ao pagamento impugnado, provas que, no caso, seriam de fácil realização. A fraude ocorreu, em verdade, devido à conduta incauta da demandante, que não verificou junto ao banco da dívida de origem que a renegociação

apresentada era legítima. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1004188-57.2024.8.26.0655; Foro de Várzea Paulista; Rel. JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; j. 07/10/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. Ação regressiva contra empresa intermediadora de pagamentos. Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos a consumidora vítima de fraude em demanda anterior (boleto falso). Ausência de comprovação de que a ré teria concorrido para a fraude. Inexistência de nexos causal. Precedentes deste Tribunal de Justiça e desta Turma. Recurso provido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1005501-45.2024.8.26.0011; Foro Regional XI – Pinheiros; Rel. GUILHERME SANTINI TEODORO; j. 31/07/2025).

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade do débito c.c. danos morais. Operações financeiras irregulares. Golpe do boleto falso. Falha na segurança do serviço. Inocorrência. Inexistência de nexos causal entre a conduta da ré e os danos sofridos. Culpa exclusiva da vítima. Sentença improcedente. Manutenção. Inteligência do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP. Recurso improvido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1000056-04.2024.8.26.0219; Comarca de Guararema; Relator: MARCOS DE LIMA PORTA; j. 31/01/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL Pretensão de restituição de valores relativo à quitação de contrato de financiamento e indenização por danos morais após golpe do 'boleto falso' Sentença de improcedência Insurgência do autor Não acolhimento – Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) Autor que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso das rés Ausência de cautela do autor que foi determinante para a fraude Típico caso de excludente de responsabilidade Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC Sentença mantida Apelo desprovido.” (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001069-87.2023.8.26.0505; Comarca de Ribeirão Pires; Relator: JACOB VALENTE; j.



28/01/2025).

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima do “golpe de boleto falso” resultando em pagamento indevido de R\$ 576,54, além de danos morais. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se o banco réu é responsável pelos danos causados ao autor devido ao pagamento de boleto fraudado. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. O autor foi vítima de golpe por meio de WhatsApp, canal não oficial do banco, caracterizando fortuito externo. Não há evidência de falha na prestação de serviços bancários. IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1013939-40.2023.8.26.0320; Comarca de Limeira; Relatora: MARA TRIPPO KIMURA; j. 28/01/2025).

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

Diante da manutenção do julgado e nos termos do artigo 85, § 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida às fls. 37.

MÁRCIO BONETTI
Relator