



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048231

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000261-27.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante/apelado THIAGO WAGNER LIMA DA SILVA, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

DANIELLA CARLA RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000261-27.2025.8.26.0048

Origem: Comarca de Atibaia (3ª Vara Cível)

Juiz: Rogério A. Correia Dias

Apelante(s): THIAGO WAGNER LIMA DA SILVA e ITAÚ UNIBANCO S. A

Apelados(s): ITAÚ UNIBANCO S.A e THIAGO WAGNER LIMA DA SILVA

Voto nº 001

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO BOLETO FALSO. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DE AMBAS AS PARTES.

I. CASO EM EXAME.

1. Recursos de apelação interpostos pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais condenando o banco à restituição do valor pago, afastando os danos morais. Pretende o autor a quitação do contrato de financiamento e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Requer o banco a improcedência da ação pela ausência de falha na prestação do serviço e pela ocorrência de culpa exclusiva do autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A questão em discussão consiste em: (i) apurar a responsabilidade da instituição financeira requerida pela fraude praticada e emissão de boleto falso; (ii) verificar a ocorrência de falha na prestação de serviços; (iii) analisar se a conduta do autor configura culpa exclusiva da vítima; (iv) verificar se resultou caracteriza a ocorrência de fato de terceiro; (v) analisar a ocorrência de danos morais e o desvio produtivo; (vi) apurar se há dever de restituição do banco pelo pagamento de boleto falso a terceiro beneficiário e (vii) analisar a eventual quitação do contrato de financiamento firmado pela genitora do autor com o banco réu.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade do réu é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços.

4. As instituições financeiras devem adotar medidas de segurança, mas não são responsáveis por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

5. No caso, o autor obteve a emissão do boleto através do aplicativo se Whatsapp sem comprovação de que tenha sido direcionado por preposto do banco réu ou canal oficial do banco.

6. O boleto foi emitido por um terceiro desconhecido. Operação realizada com beneficiário diverso e instituição bancária estranha à relação jurídica.

Fortuito externo configurado. Pagamento do boleto falso por liberalidade do demandante.

7. Culpa exclusiva da vítima – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Nexo causal rompido. Inexistência de falha de segurança do banco. Pagamento efetuado por mera liberalidade

8. A ausência de responsabilidade do banco afasta o dever de restituição (dano material) e de indenização por danos morais.

9. Declaração de quitação do financiamento afastada pela ausência de defeito na prestação de serviços e por ser o autor terceiro em relação ao referido contrato.

10. Readequação dos honorários sucumbenciais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso do banco provido para julgar a ação improcedente. Recurso do autor desprovido.

Tese de julgamento: "1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexos de causalidade pela culpa exclusiva do autor no golpe, não há responsabilidade do Réu, configurando fortuito externo".

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 116/118, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais para condenar o banco réu a pagar ao autor a importância de R\$ 4.705,99 com correção monetária desde o desembolso e juros de mora legais a partir da citação. Considerando a majoritária sucumbência da instituição bancária ré, condenou-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do advogado do autor, fixados em R\$ 1.000,00.

Inconformado, recorre o Autor (fls. 122/129), pretendendo a reforma parcial da sentença, sustentando, em resumo, ter sido vítima do denominado “golpe do boleto falso”, perpetrado por terceiros, que se utilizaram de seus dados pessoais e contratuais para induzi-lo à realização de pagamento fraudulento, responsabilidade atribuída ao banco por força do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. O evento acarretou prejuízo, comprometendo sua subsistência e causando abalo emocional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requer o reconhecimento do dano moral, sugerindo indenização não inferior a R\$ 10.000,00, somada ao valor de R\$ 5.000,00 a título de desvio produtivo. Asseverou, ainda, que o pagamento efetuado, embora direcionado a fraudadores, teve a finalidade inequívoca de quitação do financiamento contratado com o banco réu, motivo pelo qual requer seja declarada a quitação integral do contrato, sob pena de imputar ao consumidor o ônus da falha de segurança do sistema bancário. Ao final, requer o total provimento do recurso, com a consequente reforma da sentença para acolhimento integral dos pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, face a gratuidade concedida às fls. 42.

A instituição requerida também interpôs recurso (fls. 130/135), visando reformar a sentença para julgar a ação improcedente, sustentando, em síntese, a inexistência de responsabilidade civil. Não houve falha na prestação dos serviços bancários, pois não emitiu o boleto pago pelo autos. O boleto foi emitido por terceiros fraudadores, com dados que destoavam das informações oficiais, sendo possível ao consumidor identificar a fraude; os números de telefone utilizados para contato não pertenciam ao banco, inexistindo qualquer comprovação de que tenha havido direcionamento da vítima a canais oficiais. Alega que o pagamento se deu em benefício de conta mantida junto ao Banco Inter, circunstância que evidencia culpa exclusiva do consumidor, que não conferiu os dados constantes da leitura do boleto antes da confirmação da transação. A nova plataforma de cobrança de boletos permitiria completa visualização e conferência dos dados antes da confirmação do pagamento, o que não teria sido observado pela parte autora, rompendo-se o nexos causal; inexistem elementos probatórios que demonstrem a própria existência ou vinculação do alegado financiamento, tratando-se de relação envolvendo terceiro (a mãe do autor); tratar-se de fraude perpetrada por fortuito externo, o que afastaria a Súmula 479 do STJ e a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Ao final, pugnou pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 136/137).

Contrarrazões às fls. 141/148 (banco).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso do autor não merece provimento e a apelação do réu deve ser provida para julgar a ação improcedente.

Por se tratar de relação de consumo, ainda que por equiparação, impõe, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Cuida-se de ação declaratória de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada na ocorrência **de golpe do falso boleto**.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular com segurança a utilização dos seus serviços pelos clientes.

Nesse cenário, as instituições financeiras respondem objetivamente pelo danos causados aos consumidores por falha na prestação de serviço, podendo afastar sua responsabilidade se comprovar que o defeito na prestação do serviço não existiu ou com a ocorrência da exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Analisando o caso dos autos, verifica-se não haver demonstração de falha de segurança do banco réu. Não há nos autos indícios que indique a participação da instituição financeira na emissão do boleto fraudulento, tampouco que demonstre a ocorrência de falha na prestação do serviço e de que tenha contribuído para a aludida fraude.

A despeito do inegável prejuízo sofrido pelo autor, os elementos constantes nos autos não permitem a responsabilização do réu pela reparação dos danos decorrentes da fraude.

Não há nos autos comprovação de que a pessoa com quem o autor se comunicou por meio do aplicativo de Whatsapp era preposto do réu e quem o enviou para pagamento o fez oficialmente em nome do banco.

O requerente, pela prova coligida, na tentativa de adimplir o suposto empréstimo/financiamento - cuja existência, registre-se, não foi comprovada (contrato de financiamento não juntado) - acabou sendo envolvido no golpe, deixando de observar cautelas mínimas quanto ao pagamento realizado.

Ficou nítido que o autor, por liberalidade, decidiu pagar boleto para tentar quitar o contrato de financiamento. Tal conduta revela a incidência da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez caracterizada a culpa exclusiva do consumidor.

Nesse sentido, vem decidindo esta Turma Julgadora:

CONTRATO BANCÁRIO Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral Empréstimo consignado alegadamente não contratado e devolvido para conta de terceiro por meio de boleto bancário recebido por e-mail Golpe do boleto falso - Procedência Apelação das partes Contrato assinado pelo autor - Pagamento de boleto fraudado, sem conferência dos dados do beneficiário da transação Inverossimilhança das alegações autorais - Ausência de prova de que o contato tenha sido celebrado através de canal de atendimento oficial da instituição financeira - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Exegese do art. 14, § 3º, II, do CDC Enunciado nº 12 da Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado - Improcedência decretada nesta instância ad quem - Recurso do autor não provido. Recurso do réu provido. (TJSP; Apelação Cível 1000956-02.2022.8.26.0366; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mongaguá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024) (grifo nosso)

Ação de reparação civil por danos materiais. Sentença de improcedência. Golpe do falso boleto. Autora pagou boletos com o nome do beneficiário, CNPJ e Banco recebedor divergentes do original. Falta de cuidados e cautela na operação bancária. Inovação recursal quanto à alegação de fraude na abertura de contas pelos estelionatários. Nenhum elemento de segurança das instituições financeiras falhou ou foi violado. Inaplicabilidade da súmula 479 do STJ. Fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Reconhecida a excludente de culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Negado provimento ao recurso da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1002378-63.2023.8.26.0176; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024).

Assim, evidenciada a culpa exclusiva do consumidor no golpe sofrido com o rompimento do nexos causal, culminando no pagamento de boleto emitido por terceiro estelionatário, por diverso do agente financeiro (banco réu) e destinado a correntista do Banco Inter (077), torna-se imprescindível a reforma da sentença para declarar a total improcedência da ação.

O réu não pode ser responsabilizado. A operação bancária foi efetuada voluntariamente pela parte autora, com dispositivo autorizado e autenticação verificada, de modo que os requisitos de segurança exigíveis das instituições financeiras foram observados.

Não havendo a prática de ato ilícito, resulta afastada a responsabilidade civil imputada à instituição financeira que possa ensejar reparação a qualquer título, por danos materiais ou morais, sendo de rigor o provimento ao recurso da requerida.

Verifica-se, ainda, que o apelante não esclarece a origem dos números de contato de WhatsApp utilizados na tentativa de quitação do contrato, tratando-se de contatos desconhecidos.

Acrescente-se a isso o fato de que o contrato cuja quitação se pretendia encontrava-se em nome de terceiro - sua genitora - , circunstância em que o próprio apelante forneceu o CPF desta a suposto golpista, contribuindo de forma determinante para a ocorrência do evento narrado.

No caso presente, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Anoto que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento.

Assim, a inexistência de responsabilidade civil da instituição financeira, diante da configuração de fortuito externo e da culpa exclusiva do consumidor, afasta qualquer dever de restituição dos valores pagos a título de dano material, bem como a pretensão indenizatória por danos morais.

Não comprovada falha na prestação dos serviços bancários, tampouco nexos causal entre a conduta do réu e o prejuízo suportado pelo autor, mostra-se inaplicável o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, restando igualmente afastada a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não havendo falar em reparação civil pelos danos alegados.

Outrossim, a declaração de quitação do financiamento não pode ser acolhida, uma vez que o pagamento foi realizado em favor de terceiro estranho à relação contratual, por meio de boleto falso. Ademais, o suposto contrato de financiamento teria sido celebrado em nome de terceiro - genitora do autor - , o que evidencia a ausência de legitimidade do demandante para pleitear a quitação do ajuste, sobretudo diante da inexistência de defeito na prestação do serviço bancário que pudesse imputar à instituição financeira a responsabilidade pelo evento danoso.

Nesse contexto, de rigor a reforma da sentença para julgar a ação improcedente readeguando as custas processuais, que devem ser integralmente atribuídas à parte autora, bem como os honorários sucumbenciais, que devem ser fixados em 10% do valor atualizado da causa, respeitando o benefício da justiça gratuita concedido ao autor na decisão de fls. 42.

Com a reforma da sentença e a improcedência da ação, impõe-se a **REVOGAÇÃO** da tutela provisória anteriormente deferida às fls. 55, que havia determinado a imediata devolução do valor de R\$ 4.705,99 ao autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como já houve a liberação dos valores em favor da parte autora (fls. 96), fica esta obrigada à restituição do montante percebido, devidamente corrigido monetariamente desde o recebimento e acrescido de juros de mora a contar do trânsito em julgado.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO do requerido e NEGO PROVIMENTO AO RECURSO do Autor.**

DANIELLA CARLA RUSSO

Relatora