



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000288816

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000925-87.2025.8.26.0491, da Comarca de Rancharia, em que é apelante NATALIA MARQUES PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “GOLPE DO BOLETO FALSO”. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO EM CAIXA BANCÁRIO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA QUANTO AO BANCO PAGADOR. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. RESTITUIÇÃO SIMPLES DE VALORES. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória e indenizatória fundada em alegado “golpe do boleto falso”, no qual a autora, após contato via aplicativo de mensagens por fraudadores, efetuou pagamento de boleto, em agência bancária, destinado a terceiro fraudador. A sentença condenou a autora ao pagamento das verbas sucumbenciais, com exigibilidade suspensa. A apelante sustenta falha na segurança das instituições financeiras, vazamento de dados e ocorrência de danos morais.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) saber se houve falha na prestação do serviço bancário apta a caracterizar fortuito interno, especialmente diante da alegação de vazamento de dados; (ii) saber se o pagamento do boleto falso com beneficiário divergente em caixa bancário, por intermédio de preposto da instituição, atrai responsabilidade das rés, ainda que configurada culpa concorrente da consumidora; e (iii) saber se são devidos danos materiais e morais.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva (arts. 12 e 14 do CDC; Súmula 479 e Tema 466 do STJ), respondendo por fortuito interno. Contudo, a imputação de responsabilidade por vazamento de dados exige prova mínima de que informações sigilosas, de tratamento exclusivo do banco, tenham sido indevidamente acessadas, nos termos da orientação firmada pelo STJ (REsp 2.077.278/SP).

4. No caso, não houve comprovação de que os estelionatários detinham dados sigilosos cuja origem somente pudesse ser atribuída às instituições financeiras, inexistindo nos autos elementos objetivos aptos a demonstrar vazamento interno.

5. O pagamento do boleto fraudulento foi realizado diretamente no caixa da instituição bancária, por intermédio de preposto, incumbindo ao fornecedor, no exercício de atividade típica e especializada, conferir a correspondência entre o beneficiário indicado no boleto e os dados

constantes do sistema. A omissão em alertar a consumidora acerca da divergência caracteriza falha na prestação do serviço, inserida no risco da atividade (fortuito interno).

6. Concomitantemente, a autora contribuiu de forma relevante para o evento danoso ao aceitar negociação por canal não oficial e efetuar pagamento de boleto recebido via aplicativo de mensagens, sem prévia confirmação junto aos canais institucionais, configurando culpa concorrente.

7. À luz do art. 14, § 3º do CDC, a culpa concorrente não afasta o dever de restituição dos danos materiais, pois a legislação consumerista somente exclui a responsabilidade em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Assim, é devida a restituição simples do valor pago, afastada a repetição em dobro por ausência de conduta contrária à boa-fé objetiva (EAREsp 676.608/RS).

8. Quanto aos danos morais, a conduta imprudente da consumidora revelou-se determinante para a consumação da fraude, justificando o afastamento da indenização extrapatrimonial, conforme orientação consolidada desta Câmara.

9. O valor a ser restituído deverá ser corrigido pelo IPCA desde o desembolso até a citação e, a partir de então, pela taxa SELIC, nos termos dos arts. 405 e 406, § 1º, ambos do Código Civil.

10. Diante do parcial provimento, redistribuem-se os ônus sucumbenciais, na proporção de 50% para cada parte, fixando-se honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 2º do CPC e do Tema 1059 do STJ, observada a gratuidade deferida à autora.

IV. Dispositivo e tese

11. Recurso parcialmente provido para julgar parcialmente procedente a ação, condenando as rés, solidariamente, à restituição simples do valor fraudado e afastando a indenização por danos morais. Tese de julgamento: "1. A ausência de prova objetiva de vazamento de dados sigilosos afasta a imputação automática de responsabilidade às instituições financeiras por fraude praticada por terceiros. 2. O pagamento de boleto fraudulento diretamente em caixa bancário, sem conferência pelo preposto quanto à divergência do beneficiário, configura fortuito interno e enseja restituição do dano material, ainda que reconhecida culpa concorrente do consumidor. 3. A culpa concorrente relevante do consumidor pode afastar a indenização por dano moral, mas não exclui o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 405 e 406, § 1º; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14; CPC, arts. 85, § 2º, e 86.

Jurisprudência relevante citada: Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, Tema Repetitivo 1059; STJ, REsp 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, Terceira Turma, j.

03.10.2023, DJe 09.10.2023; STJ, REsp 2.015.732/SP, j. 20.06.2023, DJe 26.06.2023; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, DJe 30.03.2021; TJSP, Apelação Cível 1000386-13.2024.8.26.0506, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 13.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1009042-42.2021.8.26.0286, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.08.2025; TJSP, Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 24.07.2025; TJSP, Apelação Cível 1008452-02.2025.8.26.0003, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 23.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1002229-60.2024.8.26.0361, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 30.01.2026; TJSP, Apelação Cível 1000110-46.2025.8.26.0344, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29.01.2026; TJSP, Apelação Cível 1008831-36.2024.8.26.0048, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 27.01.2026.

VOTO nº 37202

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos morais ajuizada por *Natalia Marques Pereira* em face de *Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A*, *Itaú Unibanco S/A* e *Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A*, pela alegada ocorrência de fraude conhecida como “golpe do boleto falso”. Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 65.548,18 (fls. 35).

Sobreveio sentença a fls. 613/619 julgando “improcedente o pedido formulado por *NATÁLIA MARQUES PEREIRA* em face de *AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A*, *ITAÚ UNIBANCO S/A* e *PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A*, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em



10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Contudo, por ser a autora beneficiária da assistência judiciária gratuita (fls. 111), a exigibilidade das verbas de sucumbência fica suspensa nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil”.

Apela a autora a fls. 623/649 pleiteando a reforma da r. decisão alegando, em resumo, que: **(A)** *Apenas com o tipo de financiamento e o número do CPF, o atendente confirmou o nome da recorrente, dados do financiamento contratado, valor exato para quitação (R\$ 15.047,761) e número de parcelas a serem quitadas (parcela 06/48, ou seja 43 parcelas) (fls. 625); (B)* *Veja-se que, o nobre Magistrado imputou a consumidora a obrigação de cuidado e vigilância quanto a emissão do boleto bancário, sequer mencionando o fato de que o suposto fraudador teve amplo acesso aos dados pessoais do recorrente, que deveriam ter sido protegidos pela empresa recorrida. Com isso, o banco não cumpre com seu dever de segurança e deixa a apelante (e todos os seus demais clientes) à mercê de fraudes, portanto, deve ser responsabilizado!* (fls. 628); **(C)** *Ocorrência de danos morais indenizáveis.*

Houve contrarrazões do corréu *PagSeguro* e *Aymoré* a fls. 670/680 e 681/683, respectivamente. O réu Itaú não apresentou contrarrazões.

FUNDAMENTAÇÃO:

Desde logo assevera-se que a r. sentença deve ser mantida na íntegra, pois mesmo à luz dos princípios e regras insculpidas no Código de Defesa do Consumidor, os elementos de convicção proporcionados não conferem sustentação à pretensão da autora, ora apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, trata-se de ação declaratória e indenizatória, objetivando a recorrente a inexigibilidade das parcelas do financiamento e indenização por danos materiais e morais por alegada falha na segurança.

Narra a apelante, em sua inicial, o seguinte:

No mês de 09/2021 a Autora recebeu um contato via aplicativo WhatsApp identificado como sendo do BANCO SANTANDER, ao qual foi passado para a Requerente todos os dados referentes a sua conta e seu contrato com a instituição bancária. Nessa via, o suposto funcionário ofertou uma proposta de quitação do referido financiamento de veículo no valor de R\$15.047,61. Imaginando realmente se tratar de uma quitação, a Autora aceitou a oferta, e então lhe foi enviado o boleto no valor mencionado de R\$15.047,61, com as seguintes especificações: DATA DE VENCIMENTO: 16/09/2021 BENEFICIÁRIO: AYMORE CRED.FIN.E INVEST.S/A CNPJ DO BENEFICIÁRIO: 07.707.650/0001-10 ENDEREÇO DO BENEFICIÁRIO: RUA AMADOR BUENO, 474, BLOCO C1 ANDAR, SANTO AMARO, CEP 04752-901, SAO PAULO/SP REFERENTE A QUITAÇÃO DAS PARCELAS DE 06/48 A 48/48 VALOR DO BOLETO: R\$15.047,61 CÓDIGO DE BARRAS: 03399 85301 29700 001224 92185 801013 3 87460001504761

Na data de 17/09/2021 a Requerente compareceu até a agência do BANCO ITAÚ da cidade de Rancharia-SP para prosseguir com o pagamento do boleto. Nessa situação, realizou o pagamento do boleto na "boca do caixa" com o funcionário da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agência, no entanto em nenhum momento percebeu se tratar de um boleto gerado falsamente.

Portanto, em apertada síntese, a apelante confessa que recebeu o boleto pelo *whatsapp* e ela mesma foi ao Banco Itaú, onde possui a conta de onde saiu o valor transferido aos estelionatários e realizou pessoalmente o pagamento do boleto.

Quanto à alegação de vazamento de dados, a recorrente alega em sua inicial, conforme trecho já colacionado, que os estelionatários informaram “*todos os dados referentes a sua conta e seu contrato com a instituição bancária*”.

Salienta-se que a jurisprudência vem entendendo que se de fato ficar comprovado o vazamento de dados pela instituição financeira capazes de trazer verossimilhança à empreitada criminosa, ela deverá arcar com os prejuízos advindos. Confira-se julgado do c. STJ nesse sentido, *in verbis*:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi

*extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 3. **Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).** 4. Para sustentar o nexos causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas*

*entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD). 6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, **os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento). 7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.** 8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Juízo de primeiro grau. (REsp 2.077.278/SP; relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023).

Nesse diapasão, se o vazamento de dados pessoais não nos permitir inferir que foram vazados especificamente pelo banco (como CPF, e-mail, endereço etc.) não haverá como imputá-lo a ele.

É claro que outros dados, que pela sua natureza, nos permitem concluir que o vazamento foi proveniente do próprio banco, como dados atuais de contratos de empréstimos (como valor emprestado, saldo devedor, número de parcelas pagas e a vencer, taxa de juros etc.), em tese seriam capazes de configurar falha do banco

Ocorre que, no presente caso, a apelante sequer comprovou a utilização concreta de informações suas vazadas que somente o banco poderia conhecer para a ludibriar na empreitada criminosa, o que, como visto, em tese poderia atrair a responsabilização da instituição bancária pelo fato de o ocorrido caracterizar-se como fortuito interno.

Veja-se que apesar de a recorrente alegar a utilização de dados com essas características na conversa por meio do *whatsapp* com os estelionatários, ela sequer juntou simples *prints* do diálogo com essas informações que seriam capazes de provar facilmente as suas alegações, ônus que lhe incumbia (art. 373, I do CPC).

Nesse contexto, não se revelaria razoável – pois impossível a sua desincumbência - relegar ao banco o ônus de provar que os estelionatários não possuíam dados específicos da relação jurídica entre ele e seu cliente, quando sequer participou da alegada chamada telefônica entre os criminosos e o consumidor. Aceitar essa hipótese equivaleria a responsabilizar o banco irrestritamente por qualquer fraude

por meras alegações sem sequer início de prova de falha sua, o que não se pode admitir. Nesse sentido, confira-se recente julgado de mesma relatoria, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS MEDIANTE INDUZIMENTO DO CONSUMIDOR A ERRO POR ESTELIONATÁRIOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. FORTUITO EXTERNO CARACTERIZADO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA AFASTADA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. I. Caso em exame Ação de indenização proposta por correntista em face de instituição financeira e corretora de valores, alegando ter sido vítima do chamado "golpe da falsa central de atendimento", no qual, após contato telefônico de supostos prepostos das rés, realizou operações que culminaram na subtração de R\$ 117.641,89 de sua conta. Pleito de reparação integral dos danos materiais e morais. Sentença de improcedência, com fundamento na culpa exclusiva da vítima e de terceiros. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recursal consiste em definir: (i) se houve falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras, capaz de atrair a incidência da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e na Súmula nº 479 do STJ; (ii) se as movimentações bancárias destoaram do perfil do consumidor, impondo ao banco a obrigação de identificar a fraude; (iii) se a utilização de número

*oficial das instituições financeiras e eventual posse de dados pessoais do correntista caracterizam fortuito interno; (iv) se há direito a indenização por danos materiais e morais. III. Razões de decidir 3. O STJ, por meio do Tema Repetitivo nº 466 e da Súmula nº 479, firmou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente apenas por danos oriundos de fortuito interno, não abrangendo fraudes caracterizadas como fortuito externo. 4. No caso concreto, as transações contestadas foram autorizadas pelo próprio consumidor, mediante biometria facial e acesso por dispositivo previamente cadastrado, sem elementos que demonstrem falha de segurança imputável às instituições réis. 5. A técnica de falsificação de número telefônico ("spoofing") constitui artifício de engenharia social que extrapola o dever de vigilância bancária, não configurando falha na prestação de serviços. **6. Inexistem provas de que dados sigilosos tenham sido obtidos a partir de vazamento interno das instituições financeiras, não se podendo atribuir às réis responsabilidade por informações de caráter público ou genérico.** 7. Os registros de movimentações anteriores do correntista revelam operações de vulto semelhantes às ora questionadas, afastando a alegação de que as transferências destoavam de seu perfil de consumo. 8. O reconhecimento administrativo da ocorrência de fraude, com adoção do Mecanismo Especial de Devolução (Resolução BCB nº 1/2020), não configura confissão de responsabilidade civil. 9. *Inviável a conversão do julgamento em diligência,**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*uma vez que o próprio autor manifestou desinteresse em produção de provas na fase adequada. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso desprovido. Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e Tema Repetitivo nº 1.059 do STDE Tese de julgamento: "A fraude praticada mediante o 'golpe da falsa central de atendimento', sem demonstração de falha de segurança atribuível à instituição financeira, caracteriza fortuito externo, afastando a responsabilidade civil objetiva do banco." "Operações bancárias compatíveis com o histórico do correntista não configuram falha na prestação de serviços por ausência de monitoramento." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11, art. 487, I; Resolução BCB nº 1/2020. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Súmula nº 479; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059. (TJSP; Apelação Cível 1000386-13.2024.8.26.0506; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025) - **sem grifos no original.***

A narrativa à autoridade policial, por sua vez, também não aponta a utilização desses dados, cf. BO a fls. 69/70.

Prosseguindo.

É inegável que o canal utilizado para recebimento do boleto (*whatsapp*) deveria despertar desconfiança da consumidora, cujo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento representa conduta imprudente da sua parte e caracteriza sua inafastável culpa.

Contudo, o artigo 12, §3º, III do CDC somente admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando constatada a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro, *in verbis*:

Art. 12, § 3º - O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Esta C. Câmara assim já se manifestou, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FIRMADO MEDIANTE GOLPE POR APLICATIVO DE MENSAGENS. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO. NULIDADE CONTRATUAL RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR CARACTERIZADA. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. PARCIAL PROVIMENTO PARA AFASTAR O DANO MORAL. I. Caso em exame Ação ajuizada por aposentado em face de instituição financeira, alegando fraude praticada por terceiro que, mediante aplicativo de mensagens, induziu-o a fornecer documentos pessoais e a acessar link fraudulento, culminando na contratação de empréstimo consignado não reconhecido. Sentença que julgou procedente o

*pedido para: (i) declarar a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito; (ii) condenar o banco à restituição simples dos valores descontados; (iii) condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. Questão em discussão 3. Em apelação, a instituição financeira sustenta a regularidade da contratação, pugnando pela reforma integral da sentença. III. Razões de decidir 4. Relação de consumo configurada (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falhas na segurança e por fortuito interno decorrente de fraudes bancárias (Súmula 479/STJ; Tema Repetitivo 466/STJ). 5. O banco, intimado a produzir prova pericial para comprovar a regularidade do contrato, deixou de adimplir os honorários periciais, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe incumbia (CPC, art. 373, II). 6. Reconhecida a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito, sendo devida a restituição simples dos valores indevidamente descontados. 7. **Contudo, a conduta imprudente do autor – que forneceu cópia de seus documentos, selfie mediante link enviado por terceiro em aplicativo de mensagens e transferência de valores a pessoa jurídica terceira – caracteriza culpa concorrente relevante, suficiente para afastar a indenização por dano moral, em conformidade com precedentes desta Câmara.** IV. Dispositivo e tese 8. Recurso parcialmente provido para afastar a indenização por danos morais. Tese de julgamento: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que*

*verificada a concorrência do consumidor para o evento danoso. A indenização por dano moral pode ser afastada quando a participação do consumidor na fraude se revelar determinante para a consumação do ilícito. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 389 e 406; CDC, arts. 12, §3º, III, 14 e 42; CPC, arts. 85, §2º, e 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Des. Roberto Maia, de 27.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1001248-65.2024.8.26.0673, Rel. Des. Roberto Maia, de 11.08.2025 (TJSP; Apelação Cível 1009042-42.2021.8.26.0286; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025) – **sem grifos no original***

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão
2. A questão em discussão consiste em

determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. **A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo. Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, de 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, de 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Portanto, no presente caso, deve ser verificado se houve fortuito interno dos bancos. Em caso negativo, há de ser reconhecida a culpa exclusiva do consumidor (e/ou de terceiro) e afastada a responsabilização do fornecedor. Em caso positivo, estaremos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diante de culpa concorrente, o que não tem o condão de afastar a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos causados ao seu consumidor. Pois bem.

Fraudes como a impugnada nesta ação infelizmente são cada vez mais frequentes. Ocorre que na maioria das vezes, a parte paga o boleto por meio de seu aplicativo junto ao banco, não percebendo que o beneficiário real não é o mesmo que o indicado no boleto adulterado. Não à toa a Seção de Direito Privado deste e. TJSP aditou o seguinte enunciado orientador, *in verbis*:

Enunciado nº 12 – 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.

Nesses casos, portanto, não é raro que este Tribunal reconheça a culpa do consumidor pela falta de cuidado, algumas vezes até excluindo a responsabilidade do banco. Confira-se:

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais – Golpe do 'boleto falso' – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – NÃO CABIMENTO – Hipótese dos autos em que o autor se limitou a juntar comprovante de pagamento do boleto falso e conversas por mensagens, reproduzidas de forma parcial, com suposto preposto da instituição ré – Comprovante de pagamento que

*indica que o boleto não foi emitido pela instituição requerida, contendo destinatário distinto do legítimo beneficiário – Ausência de comprovação de que o golpe ocorreu por intermédio de preposto oficial da instituição financeira, ou por meio de canais oficiais de atendimento, aptos a configurar fortuito interno – Responsabilização pela fraude que não pode ser atribuída à instituição financeira, por se tratar de culpa exclusiva de terceiro – Ausência de demonstração de vazamento de dados pelo banco réu, pois a conversa parcialmente juntada não aponta que o golpista forneceu qualquer dado pessoal do correntista – Ademais, inexistência de relação de causalidade direta entre a abertura da conta corrente destinatária da quantia e os fatos narrados na petição inicial, **na medida em que o autor não tomou as medidas de cautela necessárias quando do pagamento do boleto falso** – Inteligência do enunciado de súmula nº 12, da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, e do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença de improcedência mantida – Majoração das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002229-60.2024.8.26.0361; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026)*

Ação de indenização material e moral. Golpe do boleto falso. Boleto gerado para quitação de

*arrematação em leilão judicial. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. **Boleto figurando pessoa beneficiária estranha à relação jurídica entre as partes. O apelante deixou de agir com a cautela de confirmar a procedência.** Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000110-46.2025.8.26.0344; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026)*

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUITAÇÃO ANTECIPADA. GOLPE DO FALSO BOLETO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame: Ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidor vítima de "golpe do boleto falso". O autor, visando a quitação antecipada de financiamento de veículo, manteve contato via aplicativo de mensagens com suposto preposto da instituição financeira, recebendo e pagando boleto falso em favor de terceiro estranho à relação contratual. Sentença de parcial procedência que condenou as rés solidariamente. Apelação exclusiva da instituição financeira ré. II. Questão em Discussão: A controvérsia cinge-se a verificar a existência de falha na prestação do serviço bancário ou a configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, apta a romper o nexo causal. III. Razões de Decidir: A prova dos autos demonstra que o autor

*obteve o contato para negociação da quitação em canal não oficial do Banco. **O pagamento foi realizado mediante boleto cujo código de barras e identificação do beneficiário revelaram ser em favor de pessoa jurídica distinta. A ausência de cautela do autor, que forneceu ativamente dados pessoais e do contrato a terceiro por meio de canal de comunicação não oficial e falhou em conferir o real beneficiário do pagamento, configura culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro fraudador (fortuito externo), na forma do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano.** Manutenção da responsabilidade da corré Chicão Multimarcas Ltda., que, por meio de seu preposto, forneceu o contato falso ao consumidor, integrando a cadeia de fornecimento que resultou no dano. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil do banco depende da demonstração de nexo causal entre o fato danoso e a atividade bancária. 2. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiros afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, inciso II; Código de Processo Civil, art. 85, caput e § 11, art. 1.005, parágrafo único, art. 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1014529-85.2024.8.26.0577, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 18.09.2025. TJSP, Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408, Rel. Marcos de Lima Porta, j. 19.11.2025. (TJSP; Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1008831-36.2024.8.26.0048; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)

Ocorre que no presente caso existe uma peculiaridade que não pode ser ignorada, qual seja, a apelante foi até o seu banco (Banco Itaú) e **pagou o boleto no caixa, por intermédio de um preposto do banco**. Isso muda a dinâmica.

Nesse caso, não tinha como a recorrente saber que o boleto era falso, pois é o preposto do banco quem insere as informações no sistema e pede para o consumidor inserir a sua senha. Nesse contexto, era obrigação do preposto observar que o beneficiário indicado no boleto não correspondia com o indicado no sistema antes de finalizar o pagamento, alertando a consumidora, mormente pelo fortuito ter ocorrido durante um dos focos centrais de suas atividades (pagamentos de boletos) que, por isso, torna exigível dita cautela principalmente diante de sua expertise.

Ora, se as c. Câmaras deste Tribunal vêm exigindo dos consumidores a cautela fundamental de todo pagamento (conferência se os beneficiários correspondem), mais ainda deve ser exigível do banco no cotidiano típico de sua atividade.

Nesse diapasão, há, portanto, culpa concorrente entre o banco e a autora, restando estabelecermos as consequências do seu reconhecimento.

Respeitado entendimento em sentido contrário, esta c. Câmara vem entendendo que por ser relação de consumo e regida pela responsabilidade objetiva (Tema Repetitivo nº 466 do STJ) não se admite

a atenuação da indenização do dano material provocado por falha do fornecedor, ainda que o consumidor tenha concorrido para o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria – compensação de culpas – entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Ainda, esta c. Câmara vem entendendo que quando a culpa do consumidor se revela relevante e determinante para a consumação da fraude, ela pode ensejar a minoração da indenização por dano moral ou até mesmo excluí-la, já que a angústia causada pelo fortuito teve causa também nela. Nesse sentido, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR RECONHECIDA. DANO MORAL AFASTADO. RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA. POSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO LIMITADA A VALORES EFETIVAMENTE DISPONÍVEIS AO AUTOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão de

suposta fraude decorrente do chamado golpe da falsa central de atendimento. A r. sentença de fls. 301/305 julgou procedentes os pedidos para: declarar a inexigibilidade dos empréstimos impugnados (R\$ 58.026,68 e R\$ 1.850,00); condenar o réu à restituição de R\$ 7.237,90, corrigido desde o desembolso e com juros de 1% ao mês desde a citação; condenar o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 por danos morais, com correção monetária e juros de mora; atribuir as custas e honorários de 10% sobre o valor da condenação ao réu. Inconformado, o banco interpõe apelação sustentando, em síntese, (A) a inexistência de falha na prestação do serviço, (B) a regularidade da contratação, (C) o descabimento da indenização por danos materiais e morais, e, subsidiariamente, (D) o direito à compensação de valores. II. Questão em discussão 4. Discute-se se, diante das circunstâncias do caso, há responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno, ou se configurada culpa exclusiva do consumidor a afastar o dever de indenizar. III. Razões de decidir 5. A relação entre as partes é de consumo (Súmula 297/STJ), aplicando-se o regime de responsabilidade objetiva previsto nos arts. 12 e 14 do CDC, bem como a tese fixada no Tema Repetitivo 466/STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". O golpe descrito nos autos consistiu em contato telefônico fraudulento de pessoa que se passou por funcionário do banco, induzindo o autor a realizar operações em caixa

*eletrônico que permitiram o acesso indevido à sua conta e a realização de empréstimos e transferências indevidas. É inegável que o autor agiu de forma imprudente ao seguir orientações telefônicas de terceiros, caracterizando culpa concorrente. Contudo, o art. 12, §3º, III do CDC só exclui a responsabilidade do fornecedor em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se verifica na hipótese. Conforme bem apontou a r. sentença, as operações impugnadas destoavam do perfil habitual do correntista, o que evidencia falha nos mecanismos de segurança do banco, que deveria ter identificado e bloqueado movimentações atípicas, conforme reiteradamente decidido por este E. Tribunal e pelo C. STDE A responsabilidade do banco decorre de fortuito interno, isto é, evento inerente ao risco de sua atividade econômica, especialmente diante da crescente sofisticação das fraudes eletrônicas. O entendimento desta C. Câmara – consolidado nos Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado – estabelece que, havendo prática de fraude eletrônica com desrespeito ao perfil do correntista, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais, cabendo a exclusão ou minoração dos danos morais quando caracterizada culpa concorrente do consumidor. No caso concreto, embora se reconheça a responsabilidade objetiva do banco quanto à restituição dos valores transferidos a terceiros, **a imprudência do autor na entrega de acesso à sua conta justifica o afastamento do dano moral, haja vista que a angústia e o transtorno decorreram também de sua própria conduta.** No*

*tocante à compensação, somente poderão ser compensados eventuais valores efetivamente recebidos pelo autor e não transferidos a terceiros estelionatários, o que deverá ser apurado na fase de cumprimento de sentença. Mantêm-se, contudo, as demais condenações e ônus da sucumbência, pois o autor decaiu de parte mínima de seu pedido, nos termos do art. 86, parágrafo único do CPC. IV. Dispositivo e tese 14. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que haja culpa concorrente do consumidor. **A culpa concorrente do consumidor pode afastar a indenização por dano moral, mas não exclui o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos.** Eventuais valores não transferidos a terceiros podem ser compensados, a serem apurados em fase de liquidação. Dispositivos legais citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 12, §3º, III, e 14, §3º; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §2º, e 86, parágrafo único. Jurisprudência e enunciados aplicáveis: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100, nº 1004145-73.2023.8.26.0100, e nº 1009042-42.2021.8.26.0286. (TJSP; Apelação Cível 1008452-02.2025.8.26.0003; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025) – **sem grifos no original**

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva. Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

No presente caso, como já fundamentado, a conduta da autora em seguir estritamente toda a orientação passada pelos estelionatários e pagar o boleto recebido pelo *whatsapp*, representa inegável falta com dever de cuidado determinante para o êxito criminoso, o que deve afastar o pleito indenizatório por danos morais.

Diante do exposto, **é o caso de dar parcial provimento à apelação para julgar parcialmente procedente a ação, determinando aos réus, solidariamente (cadeia de**



consumo), ao ressarcimento da autora pelos valores transferidos aos estelionatários (R\$ 15.047,61), de forma simples, diante da ausência de conduta contrária à boa-fé objetiva por parte dos réus (EAREsp nº 676.608/RS; relator Ministro OG Fernandes; DJe 30/03/2021), julgando improcedente o pleito de pagamento de indenização por danos morais.

Sobre o valor a ser restituído, deverá incidir o IPCA desde a data do desembolso até a citação (cf. art. 405 do CC) e, a partir de então, incidir-se-á até o efetivo pagamento a taxa única SELIC, nos termos do arts. 406, § 1º do CC.

No mais, diante do parcial provimento recursal para julgar parcialmente procedente a ação, é o caso de redistribuir os ônus de sucumbência.

Assim, condena-se a autora e os réus a arcarem com as despesas e custas processuais na proporção de 50% para cada. Condena-se, ainda, a autora a pagar honorários advocatícios ao nobre patrono da parte contrária no percentual de 10% sobre o valor atualizado do dano moral pleiteado e afastado (R\$ 20.000,00), assim como os réus a pagarem aos nobres patronos da autora 10% sobre o proveito econômico obtido atualizado, este sendo o da repetição do indébito (R\$ 15.047,61) nos termos do art. 85, § 2º do CPC e do Tema Repetitivo nº 1059 do c. STJ, **ressalvada a gratuidade processual de que faz jus a autora (fls. 111).**

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do recurso.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)