



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001302385

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001130-52.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO SAFRA S/A, é apelada EDNA LUCIA QUERCIO DE BARROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento 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 sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9507/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação do réu, Banco Safra S.A., contra sentença que julgou procedente os pedidos iniciais para declarar a inexistência do débito de R\$ 6.322,81, determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes e condenar os réus Banco Safra S.A. e Paschoalotto Serviços Financeiros S.A. solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00. O apelante sustenta que a ocorrência do “golpe do falso boleto” o exime de responsabilidade pois inexistente falha na prestação do serviço, estando ausente o nexo causal entre eventual conduta sua e o dano sofrido, sob justificativa de que os fatos decorreram de ato ilícito de terceiro e da desídia da parte autora, configurando culpa exclusiva dela. Requer, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório arbitrado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se houve falha na prestação de serviços pela instituição bancária, apta a ocasionar prejuízos à parte autora bem como se houve dano moral e extensão dos danos morais alegadamente sofridos.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Incerteza quanto aos meandros da situação fática – Indícios de ter sido a autora vítima do golpe do falso boleto – Ônus da prova do fato constitutivo do direito inobservado pela parte autora (Art. 373, I, do CPC) - Alegação de que o pagamento teria sido realizado após contato com o corréu Paschoalotto, supostamente efetuando cobrança em nome do Banco Safra – Ausência de qualquer comprovação apta a demonstrar tal narrativa – Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento – O código do banco no boleto pago (655 – Banco Votorantim) diverge do código oficial do Banco Safra (422), evidenciando adulteração perceptível mediante conferência mínima – Documentos juntados pelo corréu Paschoalotto demonstram qual era o boleto legítimo, como beneficiário Banco Safra, reforçando que o título quitado não foi emitido por canais oficiais – A autora não comprovou ter utilizado meios seguros ou oficiais para obtenção do boleto, limitando-se a afirmar que recebeu e-mail “confiável”, sem demonstrar origem idônea – A fraude ocorreu em ambiente externo à esfera de controle do banco – Boleto pago em favor de

terceiro desconhecido – Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário – Fortuito externo caracterizado – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Desídia da autora, que deixou de conferir dados essenciais (código do banco, beneficiário) – A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços admite excludente quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Não se verifica ato ilícito imputável ao apelante, tampouco falha na prestação do serviço, pois não houve emissão do boleto fraudado por seus prepostos ou canais oficiais – Inviável responsabilização do apelante por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela da própria autora – Responsabilidade do banco somente subsiste quando demonstrado envolvimento de preposto ou falha interna, o que não ocorre na espécie – Precedentes – Danos morais não configurados – Consumidor aderente à fraude com atuação em contribuição ao fraudador – Falta do dever de cuidado – Comportamento comprometedor da reparação patrimonial e extrapatrimonial.

IV. DISPOSITIVO E TESE - Recurso provido para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos iniciais.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). 2. O pagamento direcionado a beneficiário estranho, por boleto fraudado obtido fora dos canais oficiais, rompe o nexo causal e exclui a responsabilidade do banco. 3. Fraude praticada por terceiro, sem falha interna ou participação de preposto, configura fortuito externo, afastando a Súmula 479/STJ. 4. A negligência do consumidor na verificação dos dados essenciais do boleto caracteriza culpa exclusiva e afasta o dever de indenizar.

Legislação citada: CDC, Art. 14, caput e §3º, II; Súmula 479/STJ.

Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1004437-54.2023.8.26.0360; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); j: 25/11/2025; TJSP; Apelação Cível 1028113-38.2023.8.26.0196; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); j: 30/10/2024

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, julgada procedente pela r. sentença de fls. 435/442, cujo relatório adoto, que: (a) declarou inexistente o débito de R\$ 6.322,81, relativo ao contrato nº 102000000144456, com vencimento em 11/01/2023; (b) determinou a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes; (c) condenou solidariamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os réus Banco Safra S.A. e Paschoalotto Serviços Financeiros S.A. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, acrescido de correção monetária e juros de mora a partir da citação; e (d) fixou honorários advocatícios em 15% sobre o proveito econômico, equivalente a R\$ 26.322,81.

O recurso é tempestivo e bem preparado, conforme certidão de fl. 506.

Em suas razões recursais, o apelante sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, afirmando que a hipótese dos autos corresponde ao denominado “golpe do boleto falso”, caracterizador de fortuito externo e apto a romper o nexos causal. Alega, ainda, culpa exclusiva da consumidora, que teria deixado de conferir dados essenciais do boleto, como o código do banco e o beneficiário, e não utilizou os canais oficiais da instituição. Defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, bem como a ausência de ato ilícito e, conseqüentemente, de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado para valor não superior a R\$ 1.000,00.

Contrarrazões às fls. 511/513.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora, a existência de nexos causalidade para fim de ressarcimento, ocorrência de dano moral e sua monta.

Em atenção aos argumentos recursais, a r. sentença comporta reforma.

Narrou a parte autora ter sido surpreendida com a inserção de dados na plataforma de proteção ao crédito, Serasa S/A, em razão de débito previamente quitado.

Por sua vez, a apelante sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que a parte autora foi vítima de fraude, conhecido como “golpe do falso boleto”.

Conforme se extrai dos autos, a obrigação decorre de contrato de cartão de crédito firmado entre a autora e o Banco Safra S.A., cujo inadimplemento das faturas, especialmente a com vencimento em 11/01/2023, no valor de R\$ 2.150,36, gerou saldo acumulado de R\$ 6.322,81, objeto da negativação.

Nesse contexto, cumpre destacar que a autora fundamenta sua pretensão na alegação de ter quitado débito mediante boleto supostamente enviado por representante do banco ou da empresa de cobrança contratada (Paschoalotto). Entretanto, os documentos colacionados não permitem estabelecer qualquer vínculo entre o título pago e os réus com vista à necessária vinculação obrigacional.

O *e-mail* apresentado à fl. 264, conquanto mencione “Banco Safra” no corpo da mensagem, não contém elementos técnicos que assegurem sua origem em canal oficial ou preposto autorizado. Trata-se de comunicação genérica, sem certificação digital, sem domínio institucional, e sem prova de que tenha sido enviada por funcionário da Paschoalotto ou do Banco Safra. A mera referência nominal não é suficiente para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caracterizar relação jurídica, restando desconfigurado o argumento judicial de que se prestaria ele ao intento da parte autora.

Ademais, o comprovante de pagamento (fls. 16/17) evidencia que os beneficiários foram CD Cobranças Ltda e Linker Soluções de Pagamento, empresas estranhas à lide e sem qualquer relação contratual com os réus. Tal circunstância, por si só, rompe o nexo causal, pois o pagamento não se reverteu em proveito do banco. No caso em exame, não houve ratificação nem proveito econômico para o apelante, o que afasta qualquer obrigação de quitação ou indenização.

Os documentos juntados pela corré Paschoalotto (fls. 428/429) demonstram qual era o boleto legítimo, com código do Banco Safra (422) e beneficiário Banco Safra S.A., em contraste com o título pago, cujo código era 655 (Banco Votorantim). Essa discrepância é perceptível mediante conferência mínima, revelando negligência da autora ao não verificar dados essenciais antes do pagamento.

A fraude ocorreu em ambiente externo à esfera de controle do banco, sem participação de seus prepostos ou falha interna. Configura-se, portanto, fortuito externo, que exclui a responsabilidade da instituição financeira e afasta a incidência da Súmula 479/STJ, aplicável apenas a hipóteses de fortuito interno.

Incumbia à autora comprovar o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, CPC), demonstrando que o boleto quitado foi emitido por preposto do banco ou por sua assessoria de cobrança, ou que havia verossimilhança suficiente nos elementos documentais a caracterizar o engano justificável da parte autora. Nada obstante, limitou-se a apresentar documentos frágeis, sem autenticidade ou vínculo com canais oficiais. A incerteza quanto à origem do título e a ausência de prova robusta impedem a responsabilização do apelante.

Com efeito, não se verifica ato ilícito imputável ao apelante, tampouco falha na prestação do serviço. A inscrição nos cadastros de inadimplentes decorreu diretamente do inadimplemento da dívida original, inexistindo qualquer conduta irregular por parte da instituição financeira.

A responsabilidade objetiva, embora dispensanda a prova da culpa, não prescinde da demonstração do nexo causal entre a atuação do fornecedor e o dano alegado, o que não se verifica na espécie, uma vez que o evento danoso decorreu de fraude perpetrada por terceiro, sem qualquer vínculo com o banco.

Ressalte-se que a própria autora contribuiu decisivamente para o resultado danoso, deixando de adotar cautelas mínimas na verificação dos dados essenciais do boleto, realizando pagamento em favor de terceiro desconhecido. Tal desídia rompe o nexo causal e configura culpa exclusiva da consumidora, hipótese expressamente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC como excludente de responsabilidade.

Inexistindo ato ilícito, nexo causal ou falha na prestação do serviço, não há falar em abalo moral indenizável. A negativação, ademais, decorreu do não pagamento da obrigação legítima, circunstância que afasta o dano moral, pois não se pode imputar ao apelante a responsabilidade por consequências originadas da conduta negligente da própria autora.

Assim, ausentes os pressupostos da responsabilidade civil, inexistente dever de indenizar por danos extrapatrimoniais.

Nesse sentido, as jurisprudências:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. CONTRATO DE

FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em exame. 1. Autor, inadimplente em relação às parcelas de financiamento de veículo firmado com a corré Finamax, recebeu ligação de suposto advogado informando sobre a iminência da busca e apreensão do bem, sendo necessário para a regularização da dívida, pagamento de boleto no valor de R\$ 1.753,56, que foi quitado, sem ressalvas, pelo requerente. A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada. II. Questão em discussão. 2. A O cerne recursal consiste em verificar: i) eventual nulidade da r. sentença por falta de fundamentação; ii) a existência de responsabilidade das financeiras requeridas pelos danos causados ao autor, decorrentes do golpe do boleto falso. III. Razões de decidir. 3. Sentença adequadamente fundamentada, preenchendo os requisitos dos artigos 93 da CF/88 e 489, § 1º, do CPC. 4. Não há nexo causal entre os prejuízos sofridos pela parte autora e o evento danoso imputado aos requeridos. Ausente prova indiciária de que o golpe foi praticado devido ao vazamento de dados sensíveis do apelante. O autor, em débito em relação a contrato de financiamento, foi envolvido pela conversa do falsário que propunha o cancelamento de suposta busca e apreensão do bem, vindo a pagar voluntariamente boleto falso, recebido por canal não oficial. Boleto fraudado que tinha como beneficiário terceira empresa, sem qualquer relação com o aludido contrato de financiamento. Falta de mínima checagem da legitimidade do contato. Fortuito externo evidenciado. Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Culpa exclusiva da vítima ao não observar o mínimo cuidado que lhe era exigido na guarda de seu patrimônio. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. IV. DISPOSITIVO. 5. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004437-54.2023.8.26.0360; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mococa - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO FALSO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO E CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por consumidor contra instituição financeira. O autor alega que, ao pagar uma fatura de cartão de crédito emitida pelo réu, o valor foi destinado a um terceiro desconhecido devido a um boleto fraudulento. Afirma que o erro resultou no bloqueio de seu cartão e na inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao

crédito, requerendo a declaração de inexigibilidade do débito, a devolução dos valores pagos e indenização por danos morais. A sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, levando o autor a interpor recurso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviços pelo banco réu, ensejando sua responsabilidade objetiva pela fraude; e (ii) verificar se estão presentes os requisitos para a repetição do indébito e a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade do fornecedor, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é objetiva e baseada no risco da atividade, porém pode ser afastada em casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC. No caso, restou comprovado que o autor pagou um boleto adulterado por terceiro, o que caracteriza culpa exclusiva de terceiro, sem que tenha havido falha na segurança dos sistemas do banco réu ou violação de dados sigilosos. O boleto fraudulento foi gerado por terceiros e não pode ser atribuído ao banco. O autor, ao não verificar as informações do boleto antes de efetuar o pagamento, como o nome do beneficiário e o código de barras, contribuiu para a ocorrência do erro. A negligência do consumidor caracteriza culpa concorrente, afastando o dever de indenizar por parte do banco. Não se verifica nexos de causalidade entre a conduta do banco e os danos alegados pelo autor, de modo que a indenização por danos morais e a repetição de indébito são indevidas. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na prestação de serviços pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva de terceiro ou a culpa concorrente do consumidor, conforme o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. A negligência do consumidor em verificar as informações constantes de boletos antes de efetuar o pagamento caracteriza culpa concorrente, afastando a responsabilidade da instituição financeira por eventuais danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14, § 3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11, 98, §§ 2º e 3º, 370, 371, 487, I e 1.026, § 2º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1064690-25.2017.8.26.0002, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.09.2019; TJSP, Apelação Cível nº 1002169-84.2020.8.26.0666, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 18.03.2021. (TJSP; Apelação Cível 1028113-38.2023.8.26.0196; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentir, acolhem-se as razões recursais do réu para julgar improcedente a demanda entre as partes.

Em razão da total improcedência dos pedidos formulados na exordial, impõe-se a redistribuição do ônus da sucumbência, os quais recairão integralmente sobre a parte autora.

Dado o exposto, condena-se a parte autora ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 18% sobre o proveito econômico obtido pelo apelante (R\$ 16.322,81), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, haja vista a condenação solidária a que foi submetida a parte autora em relação aos danos morais.

Considera-se, ainda, prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, a mera insistência pelo inconformismo em embargos de declaração ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO** para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos da inicial.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora