



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000298763**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001976-23.2025.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante SUZETE MARTA SANTIAGO, é apelado BANCO VOLKSWAGEN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001976-23.2025.8.26.0269

COMARCA DE ITAPETININGA

APELANTE: SUZETE MARTA SANTIAGO

APELADO: BANCO VOLKSWAGEN S.A.

JUÍZA: VILMA TOMAZ LOURENCO FERREIRA ZANINI

**Voto nº 3290**

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO BOLETO. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Autora que foi vítima do "golpe do falso boleto" e realizou pagamento de forma voluntária em favor de terceiro, sem verificar o beneficiário da operação. Hipótese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Responsabilidade pelos danos sofridos pela autora não imputável à instituição financeira, pois não constatada falha na prestação de seus serviços. Pretensão indenizatória rejeitada. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 188/191 dos autos da "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C DANOS MATERIAIS"<sup>11</sup> ajuizada por SUZETE MARTA SANTIAGO em face de BANCO VOLKSWAGEN S.A., por meio da qual a MMª Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora no pagamento das custas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Recorre a autora (fls. 194/227).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 230/231 e 265/266), respondido em fls. 235/257.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Conforme relatório da r. sentença, que se adota, a

---

<sup>11</sup> R\$ 11.950,26 em fevereiro de 2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora alegou na inicial que “possuía com o requerido contrato de financiamento de veículo (nº 0053410358 ref ao veículo T-CROSSHIGHLINE 250 1.4 9BWB6BF6N4007504) e que um dos boletos (nº 2), constou como não registrado, inviabilizando o pagamento. Na tentativa de quitar a prestação, tentou contato com o requerido pelos telefones fornecidos no contrato, sem sucesso. Insistiu via whatsapp e conseguiu contato com o Banco Financeiro Volkswagen. Foi informada que havia congestionamento temporário do sistema e, em consequência, o requerido formalizou parceria com o Nubank que auxiliaria na emissão dos boletos, que possibilitou a quitação da prestação. Posteriormente, verificou que foi vítima de fraude, já que a importância foi direcionada a terceiro. Alega que a fraude está vinculada à má prestação de serviços devendo o requerido ser responsabilizado pelos danos materiais e morais suportados. Requereu, assim, a condenação do requerido ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 1.950,26 e danos morais no valor de R\$ 10.000,00”. Inicial e documentos fls. 01/48

O réu apresentou defesa, com documentos (fls. 64/148); após réplica (fls. 152/159) e manifestações sobre provas (fls. 179/182), sobreveio a r. sentença. Fundou-se o julgamento de improcedência em que:

*“(...) Não há como imputar ao requerido a responsabilidade pelos danos suportados pela parte autora, decorrentes da suposta operação fraudulenta inicialmente descrita, eis que a hipótese se enquadra à excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC.*

*Note-se que, a requerente alegou que seguiu orientação de suposto interlocutor do requerido, que a orientou a proceder ao pagamento de boleto, contrariando sua intenção inicial.*

*A despeito da frugalidade da conduta do suposto interlocutor fraudador - não se atentou a requerente para as condutas mínimas esperadas das relações financeiras realizadas à distância, concorrendo diretamente para consecução da fraude.*

*Verifica-se que a parte autora não adotou os meios de comunicação disponibilizados no corpo do contrato (telefones e site, conforme fl. 135, cláusula 9, que indica diversos telefones, horários e o site do banco), assumindo, assim, as consequências da impropriedade do pagamento.*

*Não se desconhece que o risco da atividade deve ser suportado pelo prestador de serviços, nem que as*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*instituições financeiras devam dispor de recursos de segurança antifraude.*

*No entanto, diante da narrativa dos fatos, forçoso reconhecer pela inexistência de nexos causal entre a conduta do banco e os danos suportados pela parte requerente, eis que não se trata de falha na prestação dos serviços, mas de negligência da requerente, que se descuidou das medidas de segurança, bem como descuidou dos meios oficiais de comunicação indicados expressamente no corpo do contrato firmado entre as partes.*

*No caso em questão, oportuno registrar que não há qualquer atuação do requerido, que, tampouco, poderia garantir a segurança do consumidor, eis que desconhecia o interlocutor com quem negociado o pagamento.*

*Não se configura, portanto, a falha na prestação dos serviços, eis que foi a própria requerente, agindo sem qualquer cuidado, e baseando-se numa informação que não conferiu, que ensejou o pagamento indevido.*

*(...)*”.

Inconformada, recorre a autora. Sustenta que “foi induzida a erro por uma fraude altamente sofisticada que utilizou canais que se mostravam legítimos, como o site e WhatsApp, que estava associado à marca do banco (fls. 28)”, alegando que “a dificuldade de contato pelos canais telefônicos oficiais (fls. 23 a 27) contribuíram para que a autora buscasse alternativas e caísse no golpe”, o que não pode ser considerado “negligência grosseira” ou “culpa exclusiva”. Assinala que a “GOLPISTA utilizou-se do nome do BANCO – MARCA – EMBLEMA - e AINDA APARECER COMO PRIMEIRO LINK DE BUSCAS NO SITE GOOGLE – usou o contrato da Apelante com o apelado – tinha conhecimento de que o CPF da Apelante era no nome da mesma”, o que afasta a culpa exclusiva da vítima. Invoca a responsabilidade objetiva do banco réu, fundada no art. 14, do CDC, e a inversão do ônus da prova. Pede o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença.

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, a autora não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição requerida no evento narrado.

A autora narrou na inicial que, após insucesso nos canais oficiais de comunicação do réu, iniciou contato com suposto preposto do banco réu via *whatsapp* (fls. 02). Exame dos documentos de fls. 29/32 revela que a autora forneceu ao golpista dados essenciais para a consumação da fraude, como seu CPF, valor da parcela e data de vencimento; embora tenha recebido, como resposta, de que *“devido à alta demanda de solicitações de boletos, estamos enfrentando um congestionamento temporário em nossos sistemas. Para garantir um atendimento mais ágil e eficiente, firmamos uma parceria com o Banco Nubank, que auxiliará na emissão de boletos”* (fls. 32), a própria autora desconfiou do falso boleto que lhe fora encaminhado, constando a data errada de vencimento e como beneficiário instituição bancária diversa (fls. 37/39), tendo, a princípio, se negado a quitá-lo. Vê-se, outrossim, que o boleto falso (fls. 40) diverge substancialmente do original (fls. 46/47), não constando informações essenciais e habituais no documento, do qual a autora tinha plena ciência e acesso, já que informara que possuía todos os boletos do contrato impressos.

Destarte, dos documentos apresentados pela própria requerente nos autos, é possível concluir que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da autora, que realizou o pagamento mesmo desconfiando do seu cabimento, sem ter tomado as devidas precauções de verificar o beneficiário da transação.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade do requerido.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal em casos semelhantes:

*Ação de obrigação de fazer cumulada a pedido de danos morais – Sentença de improcedência – "Golpe do boleto" – Irresignação da autora – Insubsistência – Boleto falso para suposta quitação de contrato de financiamento que lhe foi encaminhado por meio de aplicativo de mensagens – Pagamento que foi direcionado a terceiro – Autora que não tomou as cautelas necessárias – Beneficiário diverso da instituição financeira ré – Boleto que não foi emitido a partir do sistema informatizado do banco réu – Ausência de nexo causal – Excludente de responsabilidade – Art. 14, § 3º, II, do CPC – Sentença mantida – Recurso desprovido.  
(TJSP; Apelação Cível 1001974-05.2020.8.26.0471; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Porto Feliz - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/09/2021; Data de Registro: 23/09/2021)*

*Responsabilidade civil – Pag Seguro – Indenização de danos materiais e reparação de danos morais – Fraude conhecida como "golpe do boleto" – O autor, segundo o que contou à autoridade policial, pela internet, acessou sites não especificados, imprimiu o boleto e efetuou o pagamento, supondo que estava a quitar dívida contraída de empréstimo firmado com o Banco Banrisul – Culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro – Presença de nexo de causalidade entre o prejuízo e a conduta da ré, omissiva ou comissiva, não demonstrada – Inexistência de falha na prestação do serviços – CDC, art. 14, § 3º, incisos I e II – Improcedência – Recurso não provido.  
(TJSP; Apelação Cível 1004206-21.2021.8.26.0320; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2021; Data de Registro: 14/10/2021)*

*AÇÃO INDENIZATÓRIA POR PERDAS E DANOS – PAGAMENTO DE BOLETO FALSO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA AUTORA – Irresignação da autora com relação à sentença que julgou improcedente a ação – Pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais – Não acolhimento – Golpe do boleto – Boleto falso referente ao pagamento de aluguel – Pagamento que foi direcionado a terceiro – Autora que não tomou as cautelas necessárias –*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Boleto que não foi emitido a partir do sistema informatizado do réu - Ausência de nexa causal - Excludente de responsabilidade – Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1065393-11.2021.8.26.0100; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/09/2022; Data de Registro: 08/09/2022)*

Assim, inaplicável à hipótese a Súmula 479 do STJ, pois configurada hipótese de fortuito externo, não é devida qualquer indenização pelo réu.

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso. Com o insucesso do recurso, aplica-se o art. 85, §11, do CPC, majorando-se os honorários advocatícios a cargo da autora para 11% sobre o valor atualizado da causa.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora