



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000034380

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002229-60.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante GUMERCINDO GUIMARAES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NEON PAGAMENTOS S/A e BANCO MASTER 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 sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1002229-60.2024.8.26.0361

Comarca: Mogi das Cruzes – 4ª Vara Cível

Apelante: Gumercindo Guimarães dos Santos

Apelados: Neon Pagamentos S/A e Banco Master S.A

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Carlos Eduardo Xavier Brito

Voto nº 4.537

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.

Trata-se de recurso de apelação interposto por GUMERCINDO GUIMARÃES DOS SANTOS na ação de indenização por danos materiais movida em face de NEON PAGAMENTO S/A e BANCO MASTER S.A, contra a r. sentença de fls. 478/483, cujo

relatório se adota, que julgou improcedente a demanda.

Apela o autor (fls. 487/498) alegando, em suma, que não se trata de hipótese de excludente da responsabilidade das instituições requeridas por culpa exclusiva de terceiro, havendo nexo de causalidade entre a condutas das rés e o evento danoso. Argumenta que a responsabilidade do Banco Master decorre do fato de ter permitido que o golpista tivesse acessos aos seus dados bancários, com informações relativas ao valor da dívida. Assevera que a responsabilidade da requerida Neon Pagamentos resta configurada pelo fato de não ter sido realizada fiscalização na abertura e uso da conta fraudulenta em que o depósito foi realizado. Pleiteia a reforma integral da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade de justiça concedida em sede recursal (fls. 121/125).

Contrarrazões pelo réu Neon Pagamentos às fls. 504/519.

Não houve posição ao julgamento virtual, conforme Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

A demanda versa sobre “golpe do falso boleto” sofrido pelo autor, a partir do qual a parte alega que fraudador entrou em contato por *WhatsApp* informando ser funcionário do banco requerido e que, após fornecer dados referentes a dívida em aberto, encaminhou boleto para pagamento com finalidade de suposta quitação da dívida, o qual foi pago pelo autor.

O autor, ora apelante, sustenta que a responsabilidade do Banco Master decorre do fato de ter permitido que o golpista tivesse acesso aos seus dados bancários e pessoais; e que a responsabilidade da instituição financeira Neon Pagamentos resta configurada em virtude de não ter tomada as medidas de segurança necessária quando da abertura e utilização da conta bancária para o beneficiário da transferência.

Incidem na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelos réus, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Incontrovertida a ocorrência da fraude sofrida pelo autor, que resultou no pagamento de boleto fraudulento à terceiro golpista. A controvérsia reside na análise acerca da responsabilização das instituições financeiras pela fraude ocorrida.

Acerca das situações envolvendo pagamento de boleto fraudulento com indicação de beneficiário diverso do legítimo recebedor, a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça editou o Enunciado de Súmula nº12:

“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.”

O autor juntou o comprovante de pagamento do boleto

fraudulento, em que consta que a beneficiária final do pagamento foi a pessoa física Emily Laize dos Santos Al (fls. 86).

Havendo o recebimento da transferência bancária por pessoa diversa da legítima beneficiária, incidem as disposições do referido enunciado de súmula ao presente caso. Assim, o ressarcimento somente se mostra cabível caso haja “*prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários*”, o que, *in casu*, não ocorreu.

O autor sequer trouxe cópia do boleto fraudulento pago, o que impede verificar os dados nele constantes, bem como se o boleto consistiu em falsificação grosseira de documento ou não.

Além disso, as conversas de *WhatsApp* apresentadas não são suficientes para verificar a autenticidade ou não do suposto preposto da instituição bancária, pois sequer são integrais (fls. 81/82).

Sobre esse ponto, o autor afirma em sua petição inicial que foi ele quem buscou entrar em contato com a instituição bancária ré, e que procurou na rede de *Internet* o telefone do banco (fls. 7). Tal fato demonstra que não foi o golpista que iniciou o contato com o autor, mas que este entrou em contato com o golpista.

Além disso, o número apontado na conversa, apesar de constar com o logotipo do banco réu, diz respeito à número de telefone celular (11 96857-9561) incompatível com as centrais de atendimento ao consumidor do banco réu.

Acresce que, ao contrário do alegado pelo autor, não consta da conversa que o golpista fez menção a dados bancários sigilosos do

correntista, ou apresentou informações referentes a empréstimos ou contratos de crédito celebrados pelo autor, afastando a alegação do apelante de que houve vazamento de dados pela instituição bancária.

Com isso, não é possível aferir se as comunicações ocorreram por meio de direcionamento do lesado ao fraudador por meio de preposto oficial ou pelos canais de atendimento bancários oficiais.

Convém destacar que, ainda que o caso configure relação de consumo, em que há hipossuficiência do consumidor em face da instituição financeira, certo o ônus da vítima em demonstrar como o contato do golpista foi realizado em sua integralidade, para que seja possível aferir o nexo de causalidade entre a conduta praticada, o dano sofrido e a eventual falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Ausente comprovação da integralidade dos fatos ocorridos em razão da fraude, não se pode imputar à instituição financeira a responsabilidade pela restituição dos valores pagos indevidamente, tampouco pelo pagamento de indenização por danos morais.

Nesse contexto, aplicável ao caso em tela a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser atribuída a responsabilidade do ocorrido ao terceiro golpista, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

“CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.

2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.

3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.

4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente.

Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária.

Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

8. Recurso especial conhecido e provido.” (REsp n. 2.046.026/RJ, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023)

Esse também é o entendimento desta C. 11ª Câmara:

“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – DESCABIMENTO – Parte autora que, de forma incauta, efetuou pagamento de boleto bancário objetivando a quitação de financiamento de veículo sem averiguar a veracidade da negociação e sem se atentar ao fato de que o beneficiário do respectivo pagamento não condizia com o banco requerido, sendo vítima do intitulado “golpe do boleto falso”, ressaltando-se a ausência de prova efetiva que venha respaldar as alegações autorais de que os atos fraudulentos se iniciaram por meio de acesso a site oficial da instituição financeira e de que houve o vazamento de informações sigilosas dos dados do contrato de financiamento. Ausência de demonstração de falha nos serviços prestados pelo banco apelado, que, com fulcro nas provas disponíveis nos autos, em nada contribuiu para a perpetração da fraude ocorrida, razão pela qual não deve responder pelos prejuízos experimentados pela parte autora no episódio. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1007550-73.2024.8.26.0071; Relator: Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO BOLETO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. PRELIMINARES. Alegações de ilegitimidade passiva e de litisconsórcio passivo necessário com terceiro beneficiário da transação fraudulenta rejeitadas. Vedação à denúncia da lide, nos termos do art. 88 do CDC. Cerceamento de defesa inócurrenente. Preliminares rejeitadas. MÉRITO. 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 reformada. Recurso provido.”
(TJSP; Apelação Cível 1018666-52.2025.8.26.0100;
Relatora: Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara
de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

Verificada a culpa de terceiro pela emissão de boleto fraudulento pago pelo autor, **incabível a responsabilização da instituição bancária requerida à restituição dos valores pagos indevidamente**, por força do enunciado da súmula 12, da C. Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça, bem como do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, **a responsabilidade da ré Neon Pagamentos também não foi devidamente comprovada.**

Inexiste relação de causalidade direta entre a abertura da conta corrente destinatária da quantia e os fatos narrados na petição inicial. A instituição de pagamento não foi responsável pelo golpe e sequer contribuiu para o início do contato entre o autor e o fraudador.

Embora o autor tenha agido de boa-fé, não é suficiente para atribuir à ré a responsabilidade pela fraude. Ou seja, sobressai a culpa exclusiva de terceiro, tendo o consumidor deixado de adotar as cautelas mínimas esperadas, comprovando, ele próprio, o rompimento do liame causal em relação ao fornecedor.

Ainda que o fraudador tenha se utilizado do banco réu para receber o dinheiro oriundo do ilícito, tal circunstância não é suficiente a ensejar a condenação da instituição de pagamento ao ressarcimento da vítima caso tenha cumprido a Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, que impõe os critérios a serem observados na abertura,

manutenção e encerramento de conta de depósitos (REsp 2.124.423/SP).

A instituição ré não juntou documentos que atestassem a adoção de formalidades rigorosas quando do início do relacionamento. Entretanto, a normativa supracitada não discrimina as informações e procedimentos necessários para a abertura de conta, relegando à instituição bancária estabelecer o que reputa essencial para a identificação, qualificação e validação.

E não prevalece a pretensão de que os atos de abrir conta, receber e transferir valores sejam considerados aptos a contribuir para a causação de resultado lesivo advindo unicamente da conduta de terceiros e do apelante.

Logo, a falta de documentos não implica em descumprimento de diligências regulamentares nem falha no dever de segurança.

Também não se pode inferir a inadequação do serviço a partir do valor expressivo da transação e sua possível incompatibilidade com o perfil aquisitivo da vítima, visto que não havia vínculo jurídico prévio entre ela e o banco réu.

Nesse contexto, **de rigor o desprovimento do recurso de apelação interposto pelo autor, com a manutenção da r. sentença de improcedência da demanda.**

Cabível a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em favor da parte ré, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, de R\$ 1.500,00 para R\$ 1.600,00, observada a gratuidade de justiça concedida à autora (fls. 121/125).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso**, mantendo a r. sentença de improcedência da demanda e majorando as verbas sucumbenciais para R\$ 1.600,00 (um mil e seiscentos reais), observada a gratuidade de justiça ao autor.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator
Assinatura Eletrônica