



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000343262**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002283-45.2025.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLAUDIO FERREIRA DA SILVA, é apelado SANTANDER SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1002283-45.2025.8.26.0020**

**Apelante: Claudio Ferreira da Silva**

**Apelado: Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 6.034**

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE POR FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CONFIGURADA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória decorrente do chamado “Golpe do Boleto Falso”.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a ré deve ser responsabilizada pela fraude envolvendo o pagamento de boleto falso pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes bancárias depende da ocorrência de fortuito interno ou de falha na prestação do serviço que tenha contribuído para o dano ao consumidor.

4. No presente caso, não se evidencia falha da requerida, uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros sem qualquer conduta comissiva ou omissiva que pudesse ser atribuída à ré.

5. O autor agiu com descuido inescusável ao realizar prontamente o pagamento de boleto enviado pelo aplicativo WhatsApp sem verificação mínima da autenticidade dos dados.

6. A exposição dos dados do autor em processo de busca e apreensão não fere a LGPD, pois a proteção de dados deve ser sopesada com o princípio da publicidade processual, que é regra geral, sendo que a juntada de tais informações era necessária para comprovar a relação jurídica existente.

7. Não há responsabilidade do banco quanto ao alegado vazamento de dados, sendo a fraude decorrente exclusivamente de ação de terceiros e da falta de cautela do autor, configurando-se a culpa exclusiva da vítima.

IV. DISPOSITIVO

8. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da r. sentença de fls. 213/214, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Arcará a parte autora com as custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais, que fixo em 10% sobre o valor da causa, suspensa sua exigibilidade ante à concessão do benefício da gratuidade*”.

Sustenta o recorrente, às fls. 217/223, que: a) ficou configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, pois os fraudadores detinham seus dados pessoais, obtidos por meio de vazamento indevido por parte do réu; b) não foi comprovado o efetivo controle do réu na abertura da conta receptora dos valores fraudulentos; c) deve ser aplicada a Súmula 479 do C. STJ, reconhecendo-se o fortuito interno e caracterizando a responsabilidade do banco; d) faz jus à restituição dos valores pagos e à indenização por danos morais no montante de R\$10.000,00. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada, julgando-se procedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões às fls. 227/230, pelo improvimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (*gratuidade deferida à fl. 91*).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso, no entanto, não comporta acolhimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto à fraude bancária decorrente do

chamado “Golpe do Boleto Falso”, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Narra o autor ter recebido contato pelo aplicativo de mensagens *WhatsApp* advindo de golpista que se passava por preposto da ré, tendo o indivíduo negociado o débito referente a seu contrato de financiamento de veículo. O interlocutor possuía seus dados pessoais e os dados do contrato de financiamento do veículo, além de lhe ter informado sobre o ajuizamento de ação de busca e apreensão, oferecendo-lhe suposta proposta de acordo para quitação do débito via emissão de boleto, tendo o autor realizado o pagamento e percebido, posteriormente, que havia caído em um golpe.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação de consumo, pois o autor é destinatário final e econômico do serviço prestado pela instituição financeira, ora fornecedora dos serviços, incidindo ao caso a Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

No presente caso, contudo, independentemente da inversão do ônus da prova, é possível constatar que não houve falha na prestação de serviço, diante das provas coligidas aos autos.

Por mais lamentável que tenha sido o fato ocorrido com o autor, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte. Primeiramente, ao receber a mensagem dos golpistas de número de telefone desconhecido, sem qualquer verificação, em vez de consultar o aplicativo ou *site* do banco para confirmar se aquela comunicação era oficial e se o boleto era verdadeiro, aceitou prontamente o que lhe foi dito, entendeu como crível a proposta de quitação em valor menor do que o devido e pagou o boleto falso, demonstrando patente falta de cautela.

Por certo, a existência de culpa por parte do autor não afastaria eventual falha efetivamente ocorrida do serviço da recorrida, e poderia atrair a caracterização da culpa concorrente. Contudo, não é este o caso dos autos, na medida em que não se verifica falha por parte da ré.

De fato, é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros. Ocorre que nenhuma conduta do banco,

comissiva ou omissiva, foi capaz de ensejar o dano causado ao autor, decorrente exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e da sua própria falta de zelo.

O ajuizamento da ação de busca e apreensão representou exercício regular de direito diante da inadimplência do requerente e não há norma que obrigue o sigilo processual nesses casos; pelo contrário, a publicidade é a regra dos processos judiciais e o sigilo dos autos deve ser controlado judicialmente de acordo com as hipóteses legalmente previstas. Além disso, inexistente qualquer indício mínimo nos autos de que a ré tenha sido negligente quanto à exposição de dados pessoais do autor.

Inviável, portanto, reconhecer que a juntada do contrato com os respectivos dados do autor, que era documento necessário à comprovação da relação jurídica em tal processo, tenha ferido a Lei Geral de Proteção de Dados e ensejasse responsabilidade do banco por suposto vazamento. Assim, inexistente falha na prestação do serviço, sendo de rigor o reconhecimento de culpa exclusiva do autor.

A respeito do tema, é entendimento desse Egrégio Tribunal de Justiça:

*ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO. Sentença de procedência. Apelo do réu. Inadimplemento incontroverso. Alegação de que celebrou acordo com o credor fiduciário por aplicativo "Whatsapp", quitando as parcelas em atraso. Réu que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, conhecido como "Golpe do Boleto Falso", ausente o mínimo indício de participação do banco na fraude. Inexistência de conduta ilícita da instituição financeira, que não pode ser responsabilizada por transação fraudulenta que se deu por ação de terceiro. Fortuito externo. Fato excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença mantida. Majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a justiça gratuita. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP - Apelação Cível: 1008283-64.2021.8.26.0032, 27ª Câmara de Direito Privado, Relator: Alfredo Attié, Data de Publicação: 31/01/2024)*

*Alienação fiduciária. Ação de busca e apreensão de veículo. Reconvenção. Réu que efetuou o pagamento das parcelas em atraso por meio de boleto falso, emitido por terceiro*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*estelionatário. Ausência de prova concreta acerca da responsabilidade da instituição financeira por suposto vazamento de informações cadastrais. Réu que faltou com a cautela esperada para o homem médio ao efetuar pagamento do boleto enviado pelo estelionatário via WhatsApp, sendo que o beneficiário do pagamento divergia da pessoa jurídica do banco. Culpa do consumidor verificada. Mora que não foi devidamente purgada. Sentença reformada para julgar procedente a busca e apreensão do veículo dado em garantia fiduciária, mantida a improcedência da reconvenção. Apelo da autora provido e improvido o do autor. (TJSP Apelação Cível: 1000551-07.2022.8.26.0223, Relator: Ruy Coppola, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/09/2022)*

Por fim, note-se que a ré não possui ingerência a respeito da lisura e controle da abertura das contas bancárias junto ao Banco Santander S/A, pois, ainda que ambas as empresas façam parte do mesmo grupo econômico, a requerida é responsável tão somente pelo oferecimento de financiamentos bancários.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Com fundamento no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida para 12% sobre o valor atualizado da causa — *observada a gratuidade concedida no feito*.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**ROSANA SANTISO**  
**RELATORA**