



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000308407

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002626-94.2024.8.26.0337, da Comarca de Mairinque, em que é apelante MARIA REGINA FERREIRA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO VOLKSWAGEN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1002626-94.2024.8.26.0337

Apelante: Maria Regina Ferreira Carvalho (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Volkswagen S/A

Comarca: Mairinque – 2ª Vara

Juíza de 1º Grau: Carla Carlini Catuzzo

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 35803

DIREITO CIVIL – OBRIGAÇÕES – ESPÉCIES DE TÍTULOS DE CRÉDITO – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de improcedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal arguida em contrarrazões, rejeição - Boletos para pagamento de financiamento bancário recebidos por WhatsApp – Adulteração de linha digitável – Boletos emitidos por instituição financeira diversa da instituição credora - Pagamento que tivera como beneficiário pessoa diversa – Autora que não se atentou para divergências quanto ao beneficiário, efetuando pagamento – Culpa exclusiva da vítima caracterizada – CDC, art. 14, §3º, II – Dano moral, não configurado - Restituição indevida – Sentença mantida – **Recurso desprovido**, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11).

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 21/08/2025 (fls. 201/205), integrada pelos embargos de declaração rejeitados às fls. 217, de relatório adotado, que julgou improcedente a ação, e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observando-se os benefícios da gratuidade concedidos.

Apelo da autora (fls. 220/236) alegando, em síntese, que “*não pode o Apelado eximir-se de sua responsabilidade e tampouco transferi-la ao cliente quando ele assume os riscos da utilização da emissão digital de boletos, cabendo ao mesmo adotar todas as atitudes necessárias a garantir um ambiente seguro, o que,*

ao que parece não foi feito”; que “a Apelante, por motivos pessoais, acabou por atrasar o pagamento das parcelas de nº 14, cujo vencimento se deu no dia 24/05/2024, pelo que, ante a impossibilidade de pagamento via boleto que possuía em mãos, fez contato junto ao Requerido via whatsapp no fone nº 011 4003-6636, fone este indicado nos próprios documentos fornecidos pelo Banco para tratativas em casos de atraso, sendo que, contudo, conforme consta foi direcionado para atendimento junto a escritório de cobrança Roberta Nascimento Advogados Associados que, automaticamente lhe redirecionou para o atendimento junto ao escritório de cobrança Paschoalotto Advogados Associados”; que “curiosamente e sem levantar qualquer suspeita possuía exatamente todos os dados da parte, inclusive no que tange ao valor exato das parcelas, o que, evidentemente retirou da parte qualquer tipo de desconfiança”; que “seus dados foram vazados pelo Apelado em favor de terceiros, diga-se, golpistas”; que diante da consignação do valor das parcelas em juízo, imperiosa que sejam reconhecidas como quitadas as parcelas consignadas, já que a parte seguiu exatamente os mesmos valores e datas aprazadas no financiamento contrato; e, que, existe dano moral indenizável. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 249/268, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 17/11/2025, é tempestiva e isentada de preparo, diante da gratuidade de justiça concedida (fls. 36).

Rejeita-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

A autora, ora apelante, sucumbiu da sentença, tendo recorrido com vistas a obter a reversão do decidido, articulando as razões dessa sua pretensão. Restou cumprida a regra constante no CPC, art. 1.010, II e III, não havendo qualquer óbice ao conhecimento do recurso.

A sentença está proferida com a fundamentação que segue:
“(...) No caso em tela é evidente que o boleto quitado pela autora era falso. Uma análise do boleto objeto da presente permite concluir que o boleto foi emitido por Instituição Financeira diversa da Instituição Credora, tendo ainda como beneficiário Marcus Vinicius Cardoso Muniz. Ademais, não há elementos a indicar que o contato se deu junto ao site oficial da Instituição Financeira sendo que o telefone mencionado não corresponde aos canais de atendimento constantes no boleto disponibilizado a requerente (fls. 137), não subsídios a evidenciar eventual “vazamento” de dados por parte do Banco-Réu. Já o Enunciado 12 do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo estabelece o entendimento que : “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” Assim em que pese o narrado na inicial não há indícios que a Instituição Bancária tenha contribuído para o ocorrido, não tendo demonstrado a parte autora a eventual falha nos serviços prestados pela Instituição Financeira e/ou a prática de ato ilícito, restando afastada a responsabilidade objetiva, nos termos do previsto no artigo 14, parágrafo terceiro, do CDC, por fato exclusivo da vítima e/ou de terceiros (...).”

Incontroverso nos autos que a autora, ao realizar pagamento de parcelas de financiamento bancário, foi vítima de golpe mediante o qual fraudadores lograram emitir linha digitável adulterada, de modo que o pagamento foi destinado para outra pessoa.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a emissão de boletos adulterados caracteriza a excludente da culpa exclusiva de terceiro, ou falha de segurança na prestação de serviços pela instituição financeira, ora apelada.

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

Dos documentos coligidos aos autos, verifica-se que no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

boleto fraudado enviado à autora por *WhatsApp*, com vencimento em 06/06/2024, consta como beneficiário o “Nelson Paschoalotto Advogados Associados” sendo emissor o Banco Bradesco S/A (fls. 28) e no comprovante de pagamento às fls. 29/31, consta como instituição emissora: Nu Pagamentos S/A e beneficiário final Marcus Vinicius Cardoso Muniz; e, no boleto com vencimento em 06/07/2024, consta como beneficiário o “Nelson Paschoalotto Advogados Associados” sendo emissor o Banco Bradesco S/A (fls. 32) e no comprovante de pagamento às fls. 33, consta como instituição emissora e favorecida, a Nu Pagamentos S/A.

Do contexto, não se atentando a autora para a divergência existente quanto à instituição emissora e beneficiário, procedeu aos pagamentos, do que resulta afastada a responsabilidade civil e consumerista do demandado pelos prejuízos de cunho patrimonial da autora, pois caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, §3º, II, do CDC.

Salutar salientar, por fim, que eventual quitação dos boletos falsos e de outras parcelas adimplidas mediante consignação em pagamento, deve ser apreciada pelo juízo de primeira instância.

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença segue mantida também por seus próprios e jurídicos fundamentos.

E por oferecidas contrarrazões, majoro os honorários advocatícios para 15% (CPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso**, e majora-se os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)