



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201751

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002788-42.2025.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante CLEIDE RIBEIRO DE PADUA, é apelado AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO BOLETO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO CÍVEL NÃO PROVIDA.

I. Caso em Exame

Apelação cível em face de sentença que julgou improcedente a pretensão de indenização por danos materiais e morais pelo pagamento de boleto falso.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada por pagamento de boleto fraudado.

III. Razões de Decidir

1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas depende da demonstração de nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano, conforme o art. 14, caput e §3º, II, do CDC.

2. A autora não comprovou o meio pelo qual obteve o boleto.

3. A autora deixou de observar cautelas mínimas, inclusive a conferência do beneficiário constante no boleto, elemento essencial e imediatamente verificável pelo pagador.

4. Precedentes desta Corte reconhecem que, em situações análogas de golpe do falso boleto, a ausência de falha bancária e a conduta imprudente do consumidor afastam a responsabilidade civil do fornecedor.

IV. Dispositivo e Tese

Apelação cível não provida.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da instituição financeira por fraude praticada por terceiros somente se configura quando demonstrada falha na prestação do serviço. 2. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro afasta o nexo causal e exclui o dever de indenizar do fornecedor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 85, §§2º, 6º e 11; CPC, art. 98, §3º.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1007270-78.2024.8.26.0079, Rel. Marcos de Lima Porta, j. 21.10.2025;

TJSP, Apelação Cível 1004188-57.2024.8.26.0655, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 07.10.2025;

TJSP, Apelação Cível 1001046-47.2024.8.26.0040, Rel. Gilberto Franceschini, j. 30.09.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença proferida pela MM^a Juíza de Direito Dra. Maria Cláudia Moutinho Ribeiro, acrescento que ação foi julgada improcedente, nos seguintes termos: "Em face ao exposto, com fundamento no artigo 487, I do CPC/2015, julgo improcedente o pedido."

Recorre a autora que aduziu, em síntese, que entrou em contato com a requerida, por telefone, para fazer pagamento de parcelas em atraso, e dias depois foi surpreendida com a cobrança da mesma dívida. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões do réu a pg. 114/116.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

A apelação interposta pela autora não comporta provimento.

A autora alega que tinha parcelas de financiamento de veículo em atraso, entrou em contato com a requerida, e obteve boleto falso, o qual pagou e foi surpreendida dias depois com a cobrança da mesma dívida.

Entretanto, não comprovou o meio pelo qual obteve o boleto.

Não se desincumbiu, portanto, de comprovar o fato constitutivo do seu direito, conforme dispõe o artigo 373, I do Código de Processo Civil:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

(...)"

Do que se nota dos autos, a autora faltou com o dever mínimo de diligência.

Não há qualquer indício de que o réu tenha responsabilidade pelo fato ou que este tenha ocorrido em seu ambiente bancário. Ademais, o nome do beneficiário é desde logo informado ao consumidor, que tem o dever de conferência antes de autorizar o pagamento.

Não se trata de impor ao consumidor o risco do negócio, mas de exigir dele contribuição mínima para evitar possíveis fraudes.

Dessa forma, diante da premissa de que a responsabilidade do réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima (parte autora) e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, tampouco em ressarcimento de valores pagos, pelo que de rigor a manutenção da improcedência da pretensão inicial.

Neste sentido:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do boleto falso. Boleto encaminhado por fraudador(es) que se passaram por prepostos de empresa de cobrança. Pagamento de boleto falso, com destinatário distinto do credor. Vítima que concorreu para o dano, não guardando as cautelas devidas. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta do apelado e o dano sofrido, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Sentença mantida. Recurso improvido." (TJSP; Apelação Cível 1007270-78.2024.8.26.0079;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Botucatu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)

"BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da demandante. GOLPE DO FALSO BOLETO. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Não acolhimento. Pagamento de boleto falso proveniente de ação exclusiva da autora, levada a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Ausência de comprovação, pela demandante, do recebimento do boleto pelo banco demandando, bem como da renegociação prévia que deu origem ao pagamento impugnado, provas que, no caso, seriam de fácil realização. A fraude ocorreu, em verdade, devido à conduta incauta da demandante, que não verificou junto ao banco da dívida de origem que a renegociação apresentada era legítima. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados." (TJSP; Apelação Cível 1004188-57.2024.8.26.0655; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Várzea Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO BOLETO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Adriana Aparecida Pereira contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos materiais e morais, ajuizada em desfavor de Facta Financeira S.A. Crédito, em razão de golpe do falso boleto. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) definir se a fraude praticada por

terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se a conduta da autora caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade do fornecedor de serviços. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do réu é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços. 4. No caso, não há indícios de falha por parte do réu. A fraude decorreu de culpa da vítima e ato de terceiro, sem ligação com os réus. 5. Contato efetuado por WhatsApp, fora dos canais oficiais do réu. 6. Pagamento do boleto falso por liberalidade da demandante. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexo de causalidade, não há responsabilidade dos réus. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001236-19.2023.8.26.0695, Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 22/09/2025." (TJSP; Apelação Cível 1001046-47.2024.8.26.0040; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Américo Brasiliense - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se questionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** à apelação interposta pela autora, mantida a r. sentença.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 12% sobre o valor atualizado da causa.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator