



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000262910

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003064-73.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante TEREZINHA DE JESUS SANTOS VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15413

APELAÇÃO Nº 1003064-73.2024.8.26.0482 – Presidente Prudente

APELANTE: Terezinha de Jesus Santos Vieira

APELADO: Banco Pan S/A

JUÍZA: Aline Sugahara Bertaco

APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedidos de (i) declaração de inexistência de débito, (ii) restituição de valores e (iii) indenização por danos morais – Golpe do boleto – Fraude bancária com pagamento a terceiro.

Sentença de improcedência.

Insurgência da autora-apelante, sustentando a ocorrência de falha na segurança e vazamento de dados por parte da instituição financeira, pugnando pela procedência da ação para declarar a inexistência do débito e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Razões de decidir – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira que, todavia, é afastada diante da prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Hipótese de "golpe do boleto" – Autora-apelante que efetuou o pagamento de título no qual constava como beneficiário pessoa jurídica nitidamente diversa do banco réu – Inconsistência de fácil percepção pelo homem médio – Negligência da consumidora caracterizada pela ausência de cautelas mínimas, como a conferência dos dados do beneficiário antes da finalização da transação – Rompimento do nexo de causalidade – Fortuito externo configurado, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ – Incidência do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça – Inexistência do dever de indenizar ou de restituição de valores.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 189/195, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de conhecimento com pedidos de declaração de inexistência de débito, restituição de valores e indenização por danos morais. Sucumbente a autora, foi

condenada ao pagamento das custas e despesas, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Insurge-se a autora, ora apelante, sustentando, em síntese, que foi vítima de fraude conhecida como "golpe do boleto". Alega que, ao tentar devolver valor de empréstimo não solicitado, foi direcionada a pagar boleto que acreditava ser do banco, mas que favoreceu terceiro. Aduz que houve vazamento de seus dados e falha na segurança por parte da instituição financeira, sendo de rigor a declaração de inexistência do débito e sua condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Foram opostas contrarrazões (fls. 207/234).

É o relatório.

Decido.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

A controvérsia dos autos restringe-se à discussão quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos alegados pela autora, decorrentes do pagamento de boleto bancário fraudulento.

E, neste contexto, o *decisum* não comporta reparo.

De proêmio, assenta-se a plena aplicabilidade das normas do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica em tela, conforme entendimento sumulado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297), o que atrai, em regra, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por falhas na sua prestação, nos termos do artigo 14 do referido diploma e da Súmula 479 do STJ, que trata do fortuito interno.

Contudo, a responsabilidade objetiva não é absoluta. O mesmo artigo 14 do CDC, em seu parágrafo 3º, inciso II, prevê expressamente a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando provada "a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". É precisamente nesta hipótese que se enquadra a situação vertente.

A análise detida dos autos revela, de forma inequívoca, a ocorrência de causa excludente de responsabilidade, porquanto a consumidora **não adotou** as diligências mínimas imprescindíveis a verificação do boleto recebido, especialmente ao lidar com pagamento de valor concernente a financiamento bancário.

O argumento da autora de que a responsabilidade pela segurança das transações é exclusiva das instituições financeiras não se sustenta quando a **fraude é grosseira** e poderia ser facilmente evitada pela própria vítima.

O boleto pago em 19.08.2022, no valor de R\$ 4.593,27, ostentava

beneficiário nitidamente diverso da instituição financeira apelada: **Engcred Soluções Financeiras Ltda.** Tratava-se de inconsistência de fácil percepção pelo homem médio, evidenciando a falta de cautela da autora ao efetuar o pagamento sem antes verificar, junto aos canais oficiais de atendimento do Banco Pan, a autenticidade do título ou a existência de qualquer vínculo entre a empresa beneficiária e o agente financeiro.

Essa patente inconsistência entre o beneficiário visualmente indicado é um dos mais clássicos sinais de fraude amplamente divulgados pelos bancos e na mídia. A conduta da requerente, ao não se atentar para tal discrepância e mesmo assim efetuar o pagamento, configura clara e inequívoca negligência que se erige como causa primária e determinante do prejuízo.

A sua própria incúria, portanto, rompeu o nexo de causalidade entre a atividade da recorrida e o dano, afastando a caracterização de fortuito interno (Súmula 479 do STJ) e atraindo a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima.

Não é demais recordar o teor do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal:

“Enunciado 12: 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”.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Tribunal é pacífica:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso boleto. Sentença de improcedência. Insurgência da requerente. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. CASO EM EXAME. 1. O recurso. Apelação da autora buscando a reforma do decisum, com a total procedência dos pedidos. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. A questão em análise consiste em determinar se as instituições financeiras requeridas são responsáveis por eventuais danos suportados pela autora enquanto vítima da fraude narrada. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA. Benefícios da assistência judiciária concedidos. Inteligência do artigo 99, § 3º do Código

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

de Processo Civil. 4. PRELIMINAR DE REVELIA. Corrê Stone Instituição de Pagamento S/A regularmente citada não ofertou contestação. Revelia que não conduz necessariamente à procedência do pedido. Precedentes do Col. Superior Tribunal de Justiça. Preliminar afastada. 5. MÉRITO. Pagamento de boleto bancário, recebido por aplicativo de mensagens instantâneas, para adimplemento de parcela de contrato de financiamento de veículo. Ainda que a autora tenha sido vítima do golpe do boleto bancário fraudado, não se vislumbra elemento fundamental à efetiva responsabilização civil das rés, porque os fatos narrados configuram fortuito externo, a implicar ausência de nexos causal. Ademais faltou maior cuidado à autora, pois uma verificação dos dados inseridos no boleto permitiria a descoberta da fraude. Culpa exclusiva de terceiros e da consumidora afasta a responsabilidade do fornecedor, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito externo impede a aplicação da Súmula nº 479 do STJ. IV. DISPOSITIVO E TESE. 6. Demanda improcedente. 7. Recurso parcialmente provido, para conceder os benefícios da justiça gratuita. **(TJSP; Apelação Cível 1007718-63.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2025; Data de Registro: 29/07/2025);**

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - SERVIÇOS BANCÁRIOS - GOLPE DO BOLETO FALSO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que não convencem - Autora que efetuou o pagamento de boleto fraudado, em favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. **(TJSP; Apelação Cível 1013830-84.2024.8.26.0451; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025);**

DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo -

Bancários – Ação de restituição de valores pagos em virtude de boleto bancário fraudado c/c indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Impugnação ao benefício da justiça gratuita deferido à autora, ora apelante - Ausência de prova da alteração da capacidade financeira da parte ativa - Impugnação rejeitada - Ausência de violação ao princípio da dialeticidade - Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a emissão do boleto fraudado - Conjunto probatório demonstra que não houve falha na prestação do serviço bancário, e nem fortuito interno, e sim desídia da autora que não conferiu os dados do beneficiário ao realizar o pagamento – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro configurados - Precedentes da Câmara e da Corte – Sentença mantida – Recurso desprovido. **(TJSP; Apelação Cível 1031973-65.2024.8.26.0405; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025).**

Ademais, denota-se a ausência de verossimilhança nas alegações da apelante em razão do significativo lapso temporal entre os fatos e o ajuizamento da demanda. O contrato foi firmado e o valor creditado em agosto de 2022, mesma data em que ocorreu o suposto pagamento do boleto fraudulento a terceiro. No entanto, a presente ação foi proposta apenas em fevereiro de 2024, **passados mais de um ano e meio da ciência dos descontos e do alegado prejuízo.**

Portanto, diante da efetiva comprovação da culpa exclusiva da vítima, que agiu com manifesta negligência, não há que se cogitar em dever de indenizar, seja na esfera material (restituição simples ou em dobro) ou moral.

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável sentença.

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Por fim, já é entendimento pacífico de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Diante do exposto, **voto por negar provimento** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator