



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088017

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003183-76.2025.8.26.0586, da Comarca de São Roque, em que é apelante MARIA APARECIDA TRINDADE SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1003183-76.2025.8.26.0586

COMARCA DE SÃO ROQUE

APELANTE: MARIA APARECIDA TRINDADE SOARES

APELADO: NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

VOTO N. 28.080

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – “golpe do boleto” – Demandante que, segundo relato inaugural, foi contatada por suposto funcionário do banco réu, informando-a sobre uma compra suspeita em sua conta e a necessidade de efetuar o pagamento de um boleto, no valor de R\$ 4.000,00, para evitar a cobrança indevida – Sentença de improcedência – Recurso da autora – Autora exibiu apenas parte da conversa travada por Whatsapp com o alegado golpista, não sendo possível verificar a integralidade da comunicação e eventual comportamento escusável diante das circunstâncias que se apresentaram – Comunicação por número não oficial – Pagamento efetuado em conta mantida em instituição financeira diversa da ré – Inexistência de elementos apontando para vazamento de dados sigilosos – Circunstâncias que revelam falha no dever de cuidado razoavelmente esperado, ainda que a consumidora tenha sido induzida por terceiro – Inexistência de participação direta ou indireta da ré – Obrigação de reparar não constituída – Art. 14, §3º, II, do CDC – Enunciado 12 da Seção de Direito Privado desta Corte – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida por **MARIA APARECIDA TRINDADE SOARES** em face de **NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Narra a autora, em síntese, que: (i) em 24.03.2025, foi contata por terceiro se passando por funcionário da ré, alegando ter identificado uma compra suspeita em sua conta; (ii) com o intuito de evitar a cobrança indevida, foi persuadida a efetuar o pagamento de um boleto, no importe de R\$ 4.000,00, sob a falsa promessa de que o montante seria devolvido em breve; (iii) o golpista se utilizou de informações e logotipo da instituição financeira.

Pugna, assim, pela condenação do polo passivo à restituição dos valores transferidos e ao pagamento de indenização extrapatrimonial em quantia não inferior a 15 salários mínimos.

O douto Juízo *a quo*, por intermédio da sentença de fls. 128/130, julgou a demanda improcedente, condenando a parte vencida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais fixados em 10% do valor da causa, salvaguardada a gratuidade de justiça concedida.

A autora apela às fls. 133/143, sustentando a responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos de fraude, reforçando os argumentos e pedidos da exordial.

Contrarrazões às fls. 150/160 sem arguições preliminares.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

A r. sentença é mantida.

De proêmio, cumpre observar que a relação jurídica está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. A autora, parte hipossuficiente, tomou os serviços da instituição financeira na posição de destinatário final (art. 2º do CDC), ao passo que a instituição financeira, agente econômico pujante, os forneceu no mercado de consumo (art. 3º do CDC).

O *caput* do art. 14 do CDC preceitua que o fornecedor responde



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente pelos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Todavia, consoante o §3º, o nexo causal é rompido se provada a inexistência de defeito (inc. I) ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inc. II).

No caso em tela, são evidentes a culpa exclusiva da consumidora e o fato de terceiro. A autora afirma que foi contatada por suposto preposto do banco, mas apresenta apenas “print” de parte de conversa travada por *Whatsapp*, no qual não é possível verificar como se iniciou o contato ou vislumbrar a comunicação completa efetivamente realizada pelas partes (fls. 35/39).

Inclusive, o número por meio do qual foram trocadas as poucas mensagens não é da instituição financeira, tratando-se de número particular, a revelar a ilegitimidade do interlocutor para falar em nome da ré, o que deveria ter levantado suspeitas por parte da autora.

Os “prints” colacionados, por sua vez, demonstram apenas que foi enviado à insurgente um número de protocolo, com a informação de que a consumidora estaria no “suporte ao cliente” - o que leva a crer que a interação foi iniciada pela postulante - e que ela deveria digitar “1” caso quisesse “cancelar compra”. Após seguir o referido comando, aparece imagem com a informação “proteção de crédito Nubank - copie o código de proteção abaixo”, mas não é possível entrever na mensagem código algum.

A mensagem seguinte já consubstancia o envio, por parte da autora, do comprovante de pagamento.

Nesse contexto, é evidente que parte da conversa foi omitida, não sendo possível precisar como se desenrolou o alegado golpe ou como se deu a participação da demandante na empreitada criminosa.

Não bastasse, a falta desses elementos, que estavam ao exclusivo alcance da autora, impede averiguar se a consumidora, ainda que tendo incorrido em erro, teve comportamento escusável diante das circunstâncias que se apresentaram.

Malgrado incida inegavelmente a lei de consumo, não é o caso de inversão de ônus da prova, uma vez que, como adiantado, o conteúdo relevante estava disponível somente à autora. Se não fez a prova de que agiu com o cuidado razoavelmente esperado, não se desincumbiu de provar o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, do CPC).

Noutro giro, a instituição mantenedora da conta beneficiária do pagamento – Mercado Pago - não integra o conglomerado da ré. A identificação da conta de destino, em regra, é levada ao conhecimento do pagador previamente à realização do ato. Deveria a autora despender a esperada atenção e interromper o procedimento tão logo acusada a inconsistência. A desatenção, nesse ponto, vai ao encontro da tese da ré quanto à culpa exclusiva da vítima.

No mais, não se vislumbram indícios de envolvimento direto ou indireto da instituição financeira no âmbito do risco de suas atividades. A alegação de vazamento de dados é mera conjectura. Não consta que os falsários tenham logrado romper o aparato de segurança da instituição ou contado com a participação de funcionários do banco.

Tudo indica, nesse cenário, que a requerente foi vítima do denominado “golpe do boleto”, para o qual o banco, direta ou indiretamente, em nada contribui. À míngua de nexos de causalidade que sustente a obrigação de indenizar, impõe-se a manutenção de improcedência do pedido.

Em casos semelhantes, assim decidiu esta Câmara:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “Golpe do boleto”. Sentença de

improcedência. Irresignação da parte autora. Tratativas para quitação do contrato de financiamento de veículo realizadas através de mensagens enviadas por aplicativo de celular. Pagamento de boleto bancário encaminhado por 'whatsapp', que não aponta a financeira ré como destinatária do crédito. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira, possibilitando a fraude por meio da emissão de boleto falso. Ausência de falha na prestação de serviços da parte ré. Fraude que somente foi possível diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora. Art. 14, §3º, do CDC. Sentença mantida. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Honorários advocatícios majorados para R\$1.800,00, ressalvada a gratuidade. Incidência da norma prevista no artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1021871-53.2020.8.26.0007; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2022; Data de Registro: 27/06/2022);

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – "Golpe do boleto" – Boleto falso pago pelo réu – Pretensão de indenização por danos morais e materiais – Inadmissibilidade – Sentença de improcedência da ação mantida – Autor que não percebeu a adulteração dos dados quando da realização do pagamento – Recibo bancário

identificando pagador e beneficiário diverso – Fraude perpetrada por terceiro, que poderia ter sido constatada, pelo autor, antes do pagamento – O autor não demonstrou que o referido boleto foi obtido no "site" eletrônico do banco corréu – Não ficou evidenciada falha na prestação de serviço pelos réus, os quais não praticaram qualquer ato ilícito, que justifique a obrigação de indenizar, nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil - Sentença de improcedência da ação mantida – Honorários advocatícios fixados na sentença em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa majorados para 20% (vinte por cento), nos termos do artigo 85, § 11, do novo Código de Processo Civil, com a observação de ser o apelante beneficiário da assistência judiciária gratuita – RECURSO IMPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1003629-97.2020.8.26.0281; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2022; Data de Registro: 24/04/2022);

“Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Descabimento. "Golpe do boleto". Ausência de prova do registro de contato inicial por telefonema com prepostos do banco réu. Boleto enviado por terceiros fraudadores via aplicativo "whatsapp". Ausência de falha na prestação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços da parte ré. Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Art.14, §3º, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1072502-13.2020.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2022; Data de Registro: 06/05/2022).

Consigna-se, por fim, que a presente visão está em harmonia com o entendimento reiterado e majoritário das Câmaras integrantes da Seção de Direito Privado desta Corte, conforme se extrai do Enunciado de Jurisprudência n. 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 contexto, **a r. sentença é integralmente mantida.**

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela parte autora ao causídico da requerida para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Salvaguarda-se a gratuidade judiciária concedida à demandante.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora