



Registro: 2026.0000330470

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003871-26.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante FLÁVIA HENRIQUE DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados LOJAS RIACHUELO S/A, MIWAY- S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo 4.0-T. I (DP2) 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1003871-26.2025.8.26.0590 (Voto nº 10294)

APELAÇÃO DA AUTORA – GOLPE DO FALSO BOLETO – Boleto fraudulento pago pela autora – Declaração de quitação da parcela que acreditar ter pago – Impossibilidade – Pagamento destinado a terceiro que não enseja o cumprimento da obrigação – Fraude que vitima consumidora não tem o condão de, por si só, acarretar a responsabilidade dos corréus *Riachuelo* e *Midway* – Falha na prestação dos serviços que não restou demonstrada – Vazamento de informações que não pode ser atribuída aos réus – Autor que não comprova a existência da relação jurídica anterior firmada entre as partes – Boleto enviado por remetente conhecido pela perpetração de outros golpes – Comprovante de pagamento tendo como beneficiário terceiro absolutamente alheio à lide – Fortuito externo – Incidência do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Não se vislumbra, também, falha na prestação dos serviços do *Banco Bradesco* – Acervo probatório não demonstra a sua contribuição para a fraude ou ter se beneficiado dela – Incontroverso que a casa bancária atuou como mera intermediadora do pagamento – Inexistência de nexo causal entre o ilícito praticado por fraudador e eventual conduta da instituição financeira no âmbito da intermediação da operação bancária – Sentença mantida – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **apelação** interposta pela autora contra a respeitável sentença exarada nas fls. 370/376 (fls. 380/401), proferida pelo MM^o. Juízo da 5^a Vara Cível de São Vicente, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos**, nos estritos termos do que preceitua o artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, **acrescentando-se-lhes outros** a seguir alinhavados.

Em síntese, sustenta a autora que **celebrou acordo com a empresa Riachuelo**, ocasião em que **fora contatada pela Midway**, para fins de quitação do débito mediante concessão de desconto, tendo efetuado tal pagamento por meio de **boleto bancário supostamente emitido pelo Bradesco** (fls. 03/04 e 42)

Todavia, **posteriormente constatou tratar-se de boleto fraudulento** (fl. 05), razão pela qual postula a declaração de quitação do valor pago, bem como a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 27, item “4”).

A **Midway e a Riachuelo** apresentaram contestação (fls. 236/263), bem como o **Bradesco** (fls. 288/303), alegando, em suma, **a ausência de responsabilidade quanto aos fatos narrados** (fls. 252 e 291); ato contínuo, sobreveio a r. sentença que julgou **improcedente** a demanda (fls. 376), seguida do presente apelo que visa a sua reforma (fls. 380/401).

Feito tal introito, verifica-se que o boleto foi encaminhado à autora por meio do endereço eletrônico denominado **"riachuelo.atendimento@yandex.com"** (fls. 43), sendo certo que, em breve consulta à rede mundial de computadores, **constata-se que o referido remetente encontra-se diretamente associado à prática de outros golpes semelhantes¹**, não se tratando de um meio de atendimento oficial dessas empresas.

¹ <https://www.proteste.org.br/reclame/lista-de-reclamacoes-publicas/reclamacoes-publicas?referenceid=CPTBR01827750-76>

Nesse passo, verifica-se que a **Riachuelo disponibiliza seus canais oficiais de atendimento por intermédio da Midway**, inclusive possibilitando, através de seu sítio eletrônico, a **negociação de débitos, bem como a emissão e o pagamento de boletos**², tal como ocorre no caso concreto.

Ademais, veja-se que o respectivo comprovante de pagamento aponta como beneficiário o **"NU PAGAMENTOS S.A."** (fls. 278), **instituição terceira absolutamente alheia à relação jurídica cá discutida**.

Diante desse contexto, não se pode descurar da **ausência de cautela por parte da consumidora**, que deixou de adotar as mínimas providências para certificar-se da origem e autenticidade do boleto antes de efetuar o pagamento, direcionando o numerário a instituição financeira sem qualquer vínculo com a avença em debate.

Muito embora tal inconsistência possa sugerir que o falsário delinquente **conhecia** a relação entre as partes, isto **não** afasta o fato de que a autora falhou em sua verificação, **não se podendo presumir** que houve – por si só –, vazamento de dados sigilosos.

Isso porque a apelante não logrou comprovar a existência do alegado **"acordo"** firmado com a **Riachuelo** (fls. 03), **inexistindo nos autos informações acerca do valor das parcelas ou demais condições pactuadas**, elementos que, em tese, poderiam contribuir para a aferição de eventual responsabilidade da referida empresa, caso demonstrada a coincidência entre o importe do boleto fraudulento e aquele efetivamente ajustado entre as partes.

Diante de tal panorama, **há manifesta incúria da autora** – que, em última análise, traduz **imprudência**, uma das vertentes do elemento culpa –, **que contribuiu decisivamente para o sucesso do golpe**.

² <https://www.midway.com.br/atendimento>

Nesse passo, as considerações alhures expostas no que tange à culpa da vítima são capazes de **arredar a responsabilidade do réu**.

Tal desídia da consumidora tem, pois, o condão de afastar qualquer responsabilidade dos corréus, inexistente, por isso, falha na prestação de seus serviços, incidindo à espécie o disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, inclusive, já se decidiu:

"AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO – Contrato com cláusula de alienação fiduciária – Alegação do réu de ter sido vítima de um golpe perpetrado por terceiro que se passou por representante do banco e lhe enviou boleto para quitação das parcelas – Pretensão de imputar a responsabilidade ao autor – Descabimento – Desídia do réu que negociou o débito sem utilizar os canais oficiais e efetuou o pagamento na conta bancária de pessoa estranha à relação negocial – Procedência da busca e apreensão recurso provido". (TJSP, Apelação Cível nº 1007508-53.2023.8.26.0008, Rel. Andrade Neto, j. 26/07/2024 - grifei)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Golpe do boleto falso – Sentença de improcedência - Boleto gerado por fraudador para quitação de financiamento de veículo - Autor sustentando acessou site do réu através de aplicativo celular, clicando no botão WhatsApp, sendo redirecionado para conversa com suposto preposto do réu no aplicativo WhatsApp, com envio de boleto falso pelo referido aplicativo de celular - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço réu somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor ao efetuar o pagamento de boleto recebido por aplicativo celular WhatsApp, não pelo site do Banco réu, rompendo o nexos causal – Ausente comprovação documental de que a conversa por aplicativo de celular WhatsApp se iniciou após contato do autor realizado em canal de atendimento oficial do Banco réu - Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade do autor ao realizar pagamento do boleto falso recebido por aplicativo WhatsApp, não por canal oficial do Banco réu, figurando como beneficiária terceira empresa, estranha ao contrato de financiamento – Falha na prestação do serviço do Banco réu não evidenciada – Rompimento do nexos causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Ação julgada improcedente - Recurso negado". (TJSP, Apelação Cível nº 1001212-05.2022.8.26.0637, Rel. Francisco Giaquinto, Foro de Tupã - 1ª Vara Cível, j. 07/02/2024 - grifei)

Por fim, em que pese o lançado na exordial (fls. 11), **a autora não produziu espeque probatório apto a demonstrar que o Bradesco propiciou a fraude**, não encontrando as duas teses sobre as quais se funda a pretensão inaugural – quais sejam, **a permissão de emissão de boleto falso** e sua condição de **beneficiário final da transação** –, o mais tênue eco nos autos.

Isto porque, embora a casa bancária afirme que a emissão de boletos é possível através de seu ambiente virtual (fls. 291) – e isso decorre da atividade econômica que explora –, ao mesmo tempo aduz que **"foi terceiro que possuía todos os dados e informações da Autora"** (fls. 291)

Nessa trilha, **nada nos autos indica que a adulteração do boleto falso se deu no interior de sua plataforma**, de modo que sua concorrência para tal prática ilícita **não** restou demonstrada.

Ademais, como é cediço, as instituições financeiras atuam na **intermediação de operações bancárias de pagamento, não funcionando, necessariamente, como beneficiários finais**, entregando os valores que são destinados às contas por si gerenciadas aos respectivos titulares ou àquelas cujos dados são inseridos no boleto emitido.

Nesse passo, repito, **o comprovante de pagamento aponta como beneficiário o "NU PAGAMENTOS S.A."** (fls. 278).

Assim, destacando que a questão debatida nos autos **não** envolve responsabilidade objetiva, é forçoso reconhecer que **inexiste nexó de causalidade** que vincule alguma falha na prestação de serviço do **Bradesco** ao dano experimentado pela autora. Nesse sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CARACTERIZADA. FORTUITO EXTERNO. COMPORTAMENTO DESCUIDADO DA AUTORA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O COMPORTAMENTO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ E OS DANOS EXPERIMENTADOS PELA AUTORA. A

autora/apelante diz que recebeu e pagou o boleto falso, ao efetuar comprar de sementes junto a outra pessoa jurídica com quem estabelece relacionamento comercial. Em sua petição inicial, a autora/apelante pouco descreve os fundamentos de fato que estribam seu direito, tais como, de quem recebeu o boleto; se o boleto foi extraído de algum site ou do sistema eletrônico do réu; se a autora ou vendedora é cliente da instituição financeira. Ademais, a autora é pessoa jurídica exercente atividade empresarial e não pode ser considerada hipossuficiente em relação à forma de condução de suas atividades. Na sua posição de empresária, efetuou o pagamento de um boleto com dados divergentes da nota fiscal, da negociação entabulada e do respectivo comprovante. Não agiu, portanto, com as cautelas necessárias. Em verdade, e do que se extrai dos autos, pretende responsabilizar o réu porque consta como emissor do boleto, sem prova do nexa causal entre o comportamento do banco e os danos experimentados. Inexiste falha na prestação de serviço, a hipótese é de fortuito externo. Apelação não provida." (TJSP; Apelação Cível 1008412-84.2019.8.26.0664; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2021; Data de Registro: 24/09/2021 – grifei)

É debaixo de tais fundamentos que penso ***não comportar guarida a pretensão recursal***, de sorte que ***a r. sentença guerreada subsistirá tal como lançada***.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, ***NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO, majorando-se os honorários advocatícios arbitrados na origem de 10% para 15%*** (quinze por cento) com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil e exegese do ***Tema Repetitivo nº 1.059***, do Superior Tribunal de Justiça, ***ressalvando-se*** o acesso gratuito à Justiça deferido nas fls. 116 (art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil).

P. I. C.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas

RELATOR