



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139129

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006463-16.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante LUIS LOPES DA SILVA, é apelado BANCO VOLKSWAGEN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6239

APELAÇÃO: 1006463-16.2025.8.26.0405

COMARCA: OSASCO

ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: GILVANA MASTRANDÉA DE SOUZA

APTE.: LUIS LOPES DA SILVA

APDO.: BANCO VOLKSWAGEN S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE FALSO BOLETO POR MEIO DE WHATSAPP. REPARAÇÃO DE DANOS. IMPROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de reparação de danos julgada improcedente, com condenação do autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios. O autor interpôs recurso de apelação, requerendo a responsabilização do banco por golpe sofrido e indenização por danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do réu, em razão de boleto falso recebido pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços. Ausência de provas de que o requerente foi redirecionado para número de celular, por meio do site da requerida. Falta de prova de qualquer acesso ao site. Contato por via WhatsApp, canal não oficial da requerida, pelo qual o autor forneceu os dados do contrato.

5. Envio de boleto. Documento genérico. Abatimento de cerca de 70% da dívida, representando vantagem intensamente desproporcional. Beneficiário do pagamento que foi terceiro, pessoa física, estranha à relação de financiamento.

6. Não há indícios de falha por parte do réu. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, §3, II, CDC e Enunciado 12 TJ SP).

IV. DISPOSITIVO

7. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação de reparação de danos julgada improcedente pela r. sentença de fls. 184/191, cujo dispositivo restou assim redigido: “*Diante de todo o exposto, julgo IMPROCEDENTE o pedido inicial e o faço com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao*

pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa atualizada.”

Inconformado, o autor da ação interpôs recurso de apelação às fls. 194/201, no qual, em suma, requer: (a) que o banco requerido seja responsabilizado pelo golpe sofrido pela autora; e (b) que o banco seja condenado ao pagamento de indenização por danos materiais e por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

O banco apresentou contrarrazões às fls. 207/225.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido às fls. 202/203 a menor, tendo sido complementado às fls. 256/258.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Da Dinâmica do Golpe

Conforme se depreende do boletim de ocorrência acostado às fls. 9/10, em 13 de abril de 2021, a parte autora narra que acessou o sítio eletrônico da instituição requerida com o intuito de tratar da quitação de um financiamento de veículo e, seguindo orientação, realizou contato telefônico (11) 95374-3101, por meio do qual forneceu "informações sobre o financiamento e confirmação de dados pessoais", recebendo uma proposta para a liquidação do débito no valor de R\$ 14.899,30 (quatorze mil, oitocentos e noventa e nove reais e trinta centavos), sendo enviado boleto ao autor que o pagou, reenviado par confirmação. Todavia, quando em contato com a requerida, em 16 de abril de 2021, o requerente percebeu ter sido vítima de fraude.

Em sede de petição inicial, o autor reiterou as alegações fáticas e esclareceu que seu irmão figura como pagante do boleto, porque ele lhe auxiliou no momento da transação.

Do Mérito

A relação entre as partes é tipicamente consumerista, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O autor se enquadra como consumidor, na qualidade de destinatário final dos serviços prestados pela requerida, fornecedora de plataforma digital, conforme disposto na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece a hipossuficiência do usuário em relações contratuais padronizadas como as de aplicativos de pagamento e mobilidade.

Conforme o artigo 14 do CDC, a responsabilidade civil da fornecedora é objetiva, independentemente de culpa, abrangendo os danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços. Todavia, essa responsabilidade pode ser afastada nas hipóteses taxativas do § 3º do mesmo artigo, notadamente quando comprovada a culpa exclusiva da vítima (inciso II).

No caso em apreço, exsurge de forma evidente a culpa exclusiva da parte consumidora e do terceiro, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade da instituição financeira.

A parte autora sustenta ter acessado o sítio eletrônico oficial da requerida, contudo, não declina o endereço eletrônico correlato, tampouco colaciona aos autos qualquer elemento probatório que demonstre ter iniciado o contato por meio dos canais oficiais do banco. A argumentação – acessar site e realizar redirecionamento -, indicando familiaridade com recursos técnicos, nem condiz com a suposta necessidade de auxílio de irmão para pagar boleto. Carece, em absoluto, de verossimilhança.

Feito isto, o requerente reconhece que realizou o contato por aplicativo WhatsApp, através do número (11) 95374-3101. Sabidamente não se cuida de canal oficial da requerida. Demais disto, como no caso supra, não há mínimo indicativo processual da suposta conversa, imprescindível para apurar suposto vazamento de dados, o que, aliás, é excluído pelo autor que reconhece que informou os dados do contrato ao interlocutor, ou seja, ele próprio teria quebrado o sigilo de dados sensíveis seus.

A partir daí, envolvido pela oferta de vantagem manifestamente desproporcional, a parte autora relata ter recebido o boleto pelo aplicativo de mensagens e efetuado a quitação com o auxílio de seu irmão. Com

efeito, a dívida pendente era de R\$ 69.182,84 em 10.11.2022; o boleto, relativo a 14.04.2021, remeteu a R\$ 14.899,30 para quitação (fls. 11/12 e 17/18).

Não é só. O boleto (fls. 11) é vago. Não indica os dados do contrato a que se referiria, nem quais as prestações estaria quitando. E, ainda, o beneficiário do pagamento foi terceiro, quem seja "Isauri Conceicao dos Santos 1723852", pessoa física, absolutamente estranha à relação contratual de financiamento entabulada entre a autora e o banco réu. Soma-se, ainda, que nem sequer foi pago pelo autor, mas por seu irmão.

É cediço que, no momento da transação bancária, os dados do beneficiário são apresentados ao pagador antes da confirmação da operação. Caberia à parte autora, portanto, agir com a diligência do homem médio, conferindo as informações e suspendendo a operação ao notar a divergência de beneficiários.

A situação como um todo revela ingenuidade ou até mesmo negligência da parte autora: o contato foi por canal não oficial, a proposta envolveu vantagem evidentemente desproporcional com abatimento de cerca de 75% da dívida e, finalmente, a parte autora não conferiu os dados ao efetuar o pagamento, nem mesmo seu irmão.

Nesse sentido, aplica-se perfeitamente ao caso o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, que dispõe:

Enunciado nº 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. (grifo nosso)

Nesta Turma:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO BOLETO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que

*julgou improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas e honorários. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do réu, em razão de boleto falso recebido pelo autor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. **A responsabilidade das instituições financeiras 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. Ausência de qualquer prova de que o boleto foi pago e de vazamento de dados.** IV. DISPOSITIVO E TESE 5. 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 do réu. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 14; art. 85, § 2º e § 11; art. 98, § 3º. Jurisprudência Citada: Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado. Súmula nº 479 do STJ. TJSP; Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025. (TJSP; Apelação Cível 1018688-21.2022.8.26.0196; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)(grifo nosso)*

Dessa forma, a expedição do boleto e seu pagamento não contaram com ingerência ou participação da requerida. Cuida-se de fortuito externo. O evento foi alheio à esfera da requerida e decorreu culpa exclusiva de terceiro e da vítima, caracterizada por comportamento imprudente do ofendido e falta de cautela ao acreditar em promessas de lucro fácil propaladas pelo fraudador. Configura-se, portanto, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC, impondo-se o reconhecimento da improcedência da ação.

Assim a sentença de improcedência deve ser integralmente mantida.

Aplica-se, ainda, o disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, razão pela qual majoram-se os honorários sucumbenciais para 13% (treze por cento) sobre o valor da causa.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora