



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000210195**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008767-29.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CLIMET CONSULTORIA EM SEGURANÇA DO TRABALHO LTDA. - EPP, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1008767-29.2025.8.26.0068**

**Apelante: Climet Consultoria Em Segurança do Trabalho Ltda. - Epp**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: Barueri**

**Voto nº 5.598**

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. "GOLPE DO BOLETO FALSO". FALHA DE SEGURANÇA NÃO DEMONSTRADA. PAGAMENTO VOLUNTÁRIO SEM AS DEVIDAS CAUTELAS PELA AUTORA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos indenizatórios formulados, afastando a responsabilidade do banco réu e reconhecendo a culpa exclusiva da consumidora e de terceiros pelo prejuízo decorrente do pagamento de boleto fraudulento.

II. Questão em discussão

2. Discute-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo prejuízo decorrente da fraude narrada.

III. Razões de decidir

3. Autora que foi vítima do "golpe do falso boleto", efetuando o pagamento do boleto emitido pelo banco réu, supostamente referente à mensalidade do seu plano de saúde, deixando, todavia, de exibir o e-mail pelo qual teria recebido o boleto fraudulento. Impossibilidade de identificação do remetente da mensagem. Vazamento de dados pela instituição financeira não evidenciado. Falha de segurança não caracterizada. Pagamento voluntário do boleto pela requerente, sem que fossem adotadas as cautelas devidas para verificação do beneficiário da transação.

4. A instituição financeira não responde pelos prejuízos decorrentes de golpe sofrido pelo consumidor, quando este se caracteriza como fortuito externo, sem relação direta com eventuais falhas de segurança de seus sistemas. Hipótese dos autos que não evidencia eventual falha de segurança, mas sim culpa exclusiva da vítima e dos terceiros a excluir a responsabilidade do requerido (art. 14, §3º, II, CDC). Improcedência que deve ser mantida.

IV. Dispositivo

5. Negado provimento ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 101/104, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE a presente a presente ação. Assim, julgo o processo extinto com apreciação do mérito, a teor do art. 487, inc. I, do CPC. Condeno a autora no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil. Tal valor mostra-se suficiente, considerando-se valor dado a causa pela autora."*

Sustenta a recorrente às fls. 107/114 que: a) representada por seu sócio, idoso com mais de 80 anos, foi vítima de fraude bancária, ao efetuar o pagamento do boleto falso recebido em seu *e-mail* corporativo, no valor de R\$9.995,48, supostamente referente à mensalidade do plano de saúde contratado; b) houve falha de segurança no sistema de emissão de boletos do banco recorrido, evidenciado o vazamento dos dados dos seus clientes; c) trata-se de hipótese de fortuito interno, respondendo a instituição financeira objetivamente pelo risco da sua atividade, de modo que deve indenizar o valor pago pelo boleto fraudulento. Pede, para esse fim, a reforma da r. sentença.

Contrarrrazões do recorrido às fls. 122/133, pelo não conhecimento do recurso; e, caso conhecido, pelo seu desprovimento.

Insuficiente o preparo (fl. 134), providenciou a apelante a necessária complementação (fls. 139/141).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Afasto a preliminar arguida em contrarrrazões, haja vista que a apelante impugnou de forma específica os fundamentos da sentença, sendo observado o princípio da dialeticidade, previsto nos artigos 932, inciso III, parte final e 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento do apelo.

O recurso, contudo, não comporta acolhimento.

Como se observa dos autos, a autora fora vítima do "*golpe do boleto falso*", afirmando ter efetuado o pagamento do boleto que aparentava ser verdadeiro, emitido pelo banco réu e recebido em seu *e-mail*, supostamente referente à mensalidade do plano de saúde contratado à Amil (boleto, fl. 23; comprovante, fl. 24; e boletim de ocorrência, fls. 25/26).

Apesar do inconformismo da vítima, não se verifica, no caso em tela, que o prejuízo reclamado tenha decorrido de fraude praticada mediante falha de segurança do sistema oferecido pelo banco réu, mas sim fortuito externo à sua atividade, consistente em pagamento voluntário realizado pela requerente.

A emissão do boleto bancário não induz, por si só, o reconhecimento de falha de segurança por parte da instituição financeira, que não pode ser responsabilizada pela posterior adulteração do documento, não havendo nos autos evidências mínimas de vazamento de dados que lhe possa ser atribuído - *ressaltando-se que, no caso, o boleto seria para pagamento de mensalidade do plano de saúde.*

Ademais, deixou a requerente de exibir o *e-mail* pelo qual teria recebido o boleto fraudulento, impossibilitando assim a identificação do remetente e das circunstâncias em que se deu a abordagem dos estelionatários, averiguação que era necessária à caracterização da aventada falha de segurança.

Embora não se ignore a teoria do risco da atividade profissional e a responsabilidade objetiva que a instituição financeira detém pelos danos causados ao consumidor, não se vislumbra, no presente caso, a aventada falha de segurança por parte do requerido.

Nessas condições, indevido o reconhecimento da responsabilidade do banco réu, uma vez que o fortuito não guarda relação de causalidade com a sua conduta (Súmula n. 479, C. STJ), decorrendo o dano da

conjugação entre a atuação de estelionatários e a culpa da própria vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em hipóteses tais, não há falha de segurança nos serviços bancários, sob pena de impor obrigação completamente desproporcional ao escopo de suas atividades, representada pela análise prévia de toda e qualquer movimentação financeira, de qualquer valor, ainda que realizada pela própria correntista.

Assim, a análise dos autos evidencia que o golpe decorreu por falta de cautela da autora, que *confirmou* o pagamento do boleto fraudulento, sem se certificar quanto aos dados do beneficiário da transação.

Nesse sentido:

*Direito Civil e do Consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do Falso Boleto. Sentença de procedência. Recurso das rés. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Ação indenizatória ajuizada em razão de pagamento de boleto fraudulento. A sentença de primeiro grau julgou procedentes os pedidos, condenando as rés a restituírem o valor e a indenizarem a autora em R\$ 15.000,00 a título de danos morais. II. Questão em discussão 2. Discute-se se o pagamento realizado pela autora em favor de terceiro fraudador, mediante boleto falso, gerado por fora dos canais oficiais das rés, implica responsabilidade das empresas pelo dano material e moral. III. Razões de decidir 3. O boleto utilizado para o pagamento foi encaminhado à autora por e-mail fraudulento, sem vínculo com as empresas rés, caracterizando culpa exclusiva de terceiro na modalidade de fortuito externo, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). 4. Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial das empresas rés. 5. Comprovante de pagamento que apresenta como beneficiário final, pessoa física, sem qualquer conexão com as rés. Autora que não teve as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por telefone ou por e-mail e do beneficiário do boleto bancário. 6. Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta das rés. Ausência de responsabilidade. Culpa exclusiva da consumidora. A diligência mínima cabia à autora, que não conferiu a autenticidade do documento com as empresas antes de efetuar o pagamento. 7. Sentença reformada. Sucumbência revista. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. (...) (TJSP; Apelação Cível 1138228-26.2023.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024);*

*Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Empréstimo. indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso boleto. Pagamento realizado após recebimento de boleto*

**fraudulento por meio de aplicativo de mensagens WhatsApp. beneficiário diversos do banco credor. Autor que não buscou os canais de atendimento oficiais, nem se atentou aos indícios de fraude. Culpa exclusiva consumidor e/ou de terceiro. Responsabilidade da instituição financeira afastada.** desprovemento. (...) III. Razões de decidir 3. **O autor não comprova ter utilizado canais oficiais da instituição financeira para negociar a quitação antecipada, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, I, do CPC. 4. O pagamento foi realizado a terceiro ("PagSeguro Internet S.A.") por boleto emitido por instituição diversa ("Banco Santander"), o que evidencia falta de cautela mínima do consumidor ao não conferir o beneficiário. 5. Não há provas de vazamento de dados pelo banco ou de que prepostos tenham direcionado o consumidor ao fraudador, configurando fortuito externo. 6. A Súmula 12 da Seção de Direito Privado do TJSP estabelece que só há dever de indenizar em fraudes com boleto falso quando demonstrado o direcionamento do consumidor por canais oficiais ou prepostos do banco, hipótese não configurada no caso concreto. 7. A inscrição do nome em cadastros restritivos decorre do inadimplemento contratual, inexistindo ilicitude ou dano moral indenizável. IV. Dispositivo 8. Apelação conhecida e desprovida (...).** (TJSP; Apelação Cível 1002606-23.2022.8.26.0063; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barra Bonita - 1ª Vara; Data do Julgamento: 16/09/2025; Data de Registro: 16/09/2025)

Dessa forma, a improcedência da pretensão indenizatória mostra-se acertada, devendo a r. sentença ser mantida.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Com fundamento no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida para 15% do valor atualizado da causa.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**ROSANA SANTISO**

**RELATORA**