



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164710

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011173-85.2023.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante/apelado BANCO SAFRA S/A, é apelada/apelante MATILDE APARECIDA TAVARES DE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram 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), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 3 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1011173-85.2023.8.26.0361
Apelante/Apelado: Banco Safra S/A
Apelado/Apelante: Matilde Aparecida Tavares de Siqueira
Foro e vara de origem: Foro de Mogi das Cruzes/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FINANCIAMENTO CONSIGNADO. GOLPE DO BOLETO FALSO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS OU FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA E DE TERCEIROS. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e danos morais, na qual a autora alegou quitação de contratos por meio de boletos fraudulentos. Sentença reconheceu a inexigibilidade do débito e determinou devolução simples.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se o banco responde por golpe de boleto falso, sem prova de falha na prestação do serviço ou de vazamento de dados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilização da instituição financeira por golpes de falsa central de atendimento exige demonstração de que os fraudadores tiveram acesso a dados sigilosos que apenas o banco poderia fornecer.

4. Inexistem provas de que a autora contactou os canais oficiais do banco ou de que houve vazamento de informações bancárias.

5. O pagamento dos boletos fraudulentos decorreu de conduta exclusiva da consumidora, sem a adoção das cautelas mínimas, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

6. Configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se o dever de indenizar e de restituir valores.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido para reformar a sentença, rejeitar os pedidos iniciais, afastar a declaração da inexigibilidade dos débitos e afastar a condenação do requerido à restituição de valores. Pelas mesmas razões, prejudicado o recurso da autora.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, 98, §§ 2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma.

Matilde Aparecida Tavares de Siqueira ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e danos morais em face de Banco Safra S/A, alegando, em síntese, que contratou, em 27/05/2020, financiamento bancário (Proposta

nº 1420466033) que gerou dois contratos consignados: nº 24194916 (84 parcelas de R\$ 315,67) e nº 19543444 (84 parcelas de R\$ 48,49), totalizando R\$ 364,16 mensais, com descontos em seu benefício previdenciário. Sustenta que, diante da necessidade de quitar integralmente as obrigações, em 09/02/2022 contactou o SAC da ré, pelo número 0300 151 1234, para emissão de boletos, tendo recebido, por WhatsApp, dois boletos fraudulentos, com CNPJ, logomarca e valores idênticos aos devidos, os quais pagou acreditando extinguir os contratos. Afirma que, no mês subsequente, os descontos permaneceram, ocasião em que a ré informou tratar-se de golpe, orientando o registro de Boletim de Ocorrência (03/03/2022, 3º DP de Mogi das Cruzes, B.O. nº AN0642-1/2022). Informa que buscou o PROCON, mas a ré negou responsabilidade sob o argumento de não envio de boletos por e-mail e de que o banco recebedor não seria o réu. Diante da negativa, propõe a demanda para reconhecimento da quitação e cessação dos descontos. Termos em que requer: a) a concessão dos benefícios da gratuidade processual; b) a inversão do ônus probatório; c) a tramitação prioritária do feito; c) o reconhecimento do pagamento de R\$ 17.105,61 em favor da ré, com declaração de quitação com apuração de eventuais saldos a serem recebidos pela autora; d) a declaração de inexistência do débito, com baixa e cessação dos descontos em folha; e) a repetição do indébito, em dobro, dos valores descontados desde março de 2022, no valor de R\$ 364,16 por mês, inclusive os que se vencerem no curso do processo; f) a condenação do requerido ao pagamento de R\$ 15.000,00, pelos danos morais sofridos pela Autora.

Foi proferida sentença a fls. 259/263 julgando parcialmente procedente a pretensão inicial para declarar a inexistência do débito objeto deste feito, bem como a quitação do respectivo contrato, declarando sua inexigibilidade, condenando o réu à devolução, de forma simples, dos valores descontados da conta corrente da autora.

Ambas as partes interpuseram recurso.

O banco requerido alega, em suma, ter restado comprovada a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC), derivada de negligência da autora, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, não havendo falha na prestação de seu serviço. Requer a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a ação (fls. 266/278).

A autora, por sua vez, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, pela restituição em dobro do indébito e pela majoração dos honorários de sucumbência, visto que irrisórios (fls. 297/313).

É o relatório.

O recurso do réu comporta provimento.

A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do

STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO” (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Defeito do serviço bancário. Golpe do boleto. Após o consumidor se informar sobre a quitação de seu financiamento por meio da central de atendimentos, recebeu um contato por mensagem whatsapp de preposto do banco credor para finalizar o processo, encaminhando-se boleto fraudulento para pagamento. Observa-se, claramente, que o fraudador teve acesso ao sistema do banco réu e à própria central de atendimento (e seus contatos). E, no ponto, localizou-se a falha crucial da ré, ao permitir o vazamento de dados pessoais do autor. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais como definida em primeiro grau. Restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado mantida. Reembolso do valor de R\$ 23.887,99. Rejeição dos pedidos de ressarcimento dos gastos com a devolução da entrada paga pelo comprador do veículo e das benfeitorias realizadas no bem. Ausência denexo causal com o evento danoso. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuar o pagamento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1051933-81.2021.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos – Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante – Responsabilidade objetiva – Fatura

original quitada posteriormente pelo consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados – Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso, não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. A autora alega que entrou em contato com o banco pelos seus canais oficiais, mas não juntou nenhuma prova a respeito, como seu histórico de ligações, por exemplo.

Ao que tudo indica, a autora caiu no golpe do "falso boleto", tendo informado seus dados pessoais e solicitado a emissão de segunda via dos seus boletos fora do site oficial do banco ou através de um número de telefone que não é o oficial do banco. Lá informou todos os seus dados bancários, o que permitiu a atuação dos golpistas. Não houve, portanto, falha de segurança do banco por vazamento de dados, mas sim culpa exclusiva da consumidora por excessiva falta de cautela, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem confirmar previamente com o banco pelos canais oficiais de atendimento, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras

de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodrigues Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)." (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

Portanto, devem ser afastados o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos e a condenação à restituição do indébito.

E, conseqüentemente, resta prejudicado o exame do mérito do recurso interposto pela autora.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do requerido para reformar a sentença, rejeitar os pedidos iniciais, afastar a declaração da inexigibilidade dos débitos e afastar a condenação do requerido à restituição de valores. Pelas mesmas razões, julgo **prejudicado** o recurso da autora.

Considerando que, com o provimento do seu recurso, o requerido saiu vencedor em todos os pedidos, redistribuo a sucumbência de modo que arcará a autora com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).

LÉA DUARTE
Relatora