



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000180027

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014215-98.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ROSANA DE FREITAS SILVESTRINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado B V FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1014215-98.2023.8.26.0602

Apelante: Rosana de Freitas Silvestrini

Apelado: Bv Financeira S/A Crédito, Financiamento E Investimento

Origem: Vara Cível da Comarca de Sorocaba

Juiz(a): Dr(a). Emerson Tadeu Pires De Camargo

Voto nº: 1.491

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Relação de consumo. Alegação de quitação por meio de boleto bancário. Golpe do falso boleto. Documento qualificado como “boleto de proposta”. Pagamento realizado em favor de empresa terceira intermediadora (PagSeguro Internet S.A.), estranha à relação contratual. Ausência de prova de emissão do boleto pelo banco ou por seus prepostos. Inexistência de ingresso do valor na esfera patrimonial da instituição financeira. Índícios de falsidade documental. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da consumidora caracterizada. Fortuito externo reconhecido. Aplicação do art. 14, §3º, II, do CDC e do Enunciado nº 12 do TJSP. Improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de BV Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento.

A r. sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC), reconhecendo, em síntese, que a autora afirmou ter recebido “em nome do banco” boleto para negociação do débito por meio de aplicativo de mensagens, o qual foi pago, vindo a constatar posteriormente tratar-se de boleto falso, mas que não se evidenciou falha na prestação do serviço imputável à instituição financeira, tampouco nexos causal entre a conduta do réu e o prejuízo narrado, com condenação da autora ao pagamento de custas e honorários, observada

a gratuidade deferida.

Inconformada, a autora apelou, sustentando, em síntese, que embora o Juízo tenha reconhecido ser “notória” a fraude envolvendo o boleto, não seria simples ao consumidor identificar a falsidade, especialmente porque o documento continha dados pessoais da apelante e menções que a levaram a crer tratar-se de proposta de quitação vinculada ao financiamento, sustentando ter recebido o referido boleto por meio de aplicativo de mensagens, após contato telefônico de pessoa que se apresentou como funcionário da instituição financeira. Defende que seria “prova diabólica” demonstrar como terceiros obtiveram seus dados e requer a reforma da sentença para julgar procedente a ação, com condenação do réu ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais.

A ré ofertou contrarrazões, requerendo a manutenção da sentença.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

O boleto apresentado pela parte ostenta, em seu próprio corpo, a indicação de tratar-se de “boleto de proposta”, consignando expressamente que o pagamento não é obrigatório, circunstância incompatível com título destinado à quitação de dívida vencida.

Ademais, o documento indica como beneficiária do boleto a empresa terceira PagSeguro Internet S.A., e não a instituição financeira apelada, circunstância que afasta, de plano, qualquer eficácia liberatória em relação ao contrato discutido nos autos, pois o pagamento realizado em favor de terceiro estranho à relação jurídica não tem o condão de extinguir obrigação assumida perante o banco credor.

Não bastasse, o boleto não identifica de forma clara e inequívoca a instituição financeira credora, inexistindo correspondência objetiva entre o documento apresentado e o contrato discutido nos autos. A linha digitável e os dados bancários indicados não guardam compatibilidade com a relação contratual mantida entre as partes, tampouco há prova de que o boleto tenha sido emitido pela instituição financeira apelada, por seus sistemas oficiais, ou encaminhado por seus prepostos. Inexiste, ainda, qualquer demonstração de que o valor supostamente pago tenha ingressado na esfera patrimonial da instituição financeira, ou que tenha ocorrido baixa do débito.

Não há qualquer elemento indicativo de falha no sistema de segurança do banco, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados imputável à instituição financeira ou de participação de seus prepostos na prática fraudulenta.

De fato, o consumidor não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, que o terceiro, autor do golpe demonstrado na inicial, tivesse qualquer relação com o banco, repito, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Veja, infelizmente muito comum, o consumidor foi vítima de fraude.

O conjunto probatório evidencia, portanto, indícios relevantes de falsidade documental, situação que se amolda ao conhecido golpe do falso boleto, caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade da instituição financeira.

revelou falso, em favor de terceiro estranho à relação jurídica debatida nos autos.

Verifica-se que não adotou as cautelas objetivamente esperadas para a verificação da autenticidade das mensagens e do documento recebido, circunstância que rompe o nexo de causalidade entre a conduta imputada à instituição financeira e o prejuízo alegado. A atuação fraudulenta do terceiro induziu a apelante a realizar o pagamento indevido e efetuou transação em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: *"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Ressalte-se, ainda, que o entendimento ora adotado encontra respaldo no Enunciado nº 12 do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, segundo o qual:

"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."

No caso dos autos, conforme já apontado acima, inexistente qualquer elemento probatório a indicar o direcionamento ao fraudador por preposto do banco recorrido ou por seus canais oficiais de atendimento. Ao revés, constata-se a realização de pagamento em favor de empresa terceira intermediadora de pagamento (PagSeguro Internet S.A.), estranha à relação contratual, sem comprovação de emissão do boleto pelo réu ou de participação de seus colaboradores, caracterizando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito externo e afastando o dever de ressarcimento, nos exatos termos do enunciado mencionado.

Por consequência, não há que se falar no dever de reparar.

Nesse sentido, colhe-se orientação jurisprudencial deste Tribunal em casos análogos:

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais – Golpe do 'boleto falso' – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – NÃO CABIMENTO – Hipótese dos autos em que o autor se limitou a juntar comprovante de pagamento do boleto falso e conversas por mensagens, reproduzidas de forma parcial, com suposto preposto da instituição ré – Comprovante de pagamento que indica que o boleto não foi emitido pela instituição requerida, contendo destinatário distinto do legítimo beneficiário – Ausência de comprovação de que o golpe ocorreu por intermédio de preposto oficial da instituição financeira, ou por meio de canais oficiais de atendimento, aptos a configurar fortuito interno – Responsabilização pela fraude que não pode ser atribuída à instituição financeira, por se tratar de culpa exclusiva de terceiro – Ausência de demonstração de vazamento de dados pelo banco réu, pois a conversa parcialmente juntada não aponta que o golpista forneceu qualquer dado pessoal do correntista – Ademais, inexistência de relação de causalidade direta entre a abertura da conta corrente destinatária da quantia e os fatos narrados na petição inicial, na medida em que o autor não tomou as medidas de cautela necessárias quando do pagamento do boleto falso – Inteligência do enunciado de súmula nº 12, da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, e do art. 14, §3º, II, do

Código de Defesa do Consumidor – Sentença de improcedência mantida – Majoração das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002229-60.2024.8.26.0361; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026)

E:

Apelação. Direito do Consumidor. Ação declaratória de inexigibilidade de cobrança, c.c. indenização para reparação de danos materiais e morais. Pagamento de fatura de despesas de condomínio a terceiro fraudador. Autora vítima de golpe do "boleto falso". Não demonstrada a culpa das rés no episódio. Culpa exclusiva da consumidora. Indenizações indevidas. Recurso da autora desprovido. Sentença de improcedência mantida. 1. Ação julgada improcedente. 2. Inconformismo da autora não acolhido. 3. Pagamento de fatura de despesa de condomínio fraudada. Golpe do boleto falso. 4. Ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta da empresa requerida. Culpa exclusiva do consumidor, que não adotou as cautelas necessárias ao realizar o pagamento. Incidência da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC. 5. Recurso da autora desprovido. Sentença de improcedência mantida. (TJSP; Apelação Cível 1013849-69.2024.8.26.0361; Relator (a): Paulo Alonso; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso de apelação, mantendo a r. sentença na forma como lançada.

Nos termos do art. 85, §11, do CPC e em observância ao Tema 1059 do STJ, majora-se a verba honorária fixada na sentença em 15% sobre o valor da causa, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade da justiça deferida à apelante, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator