



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000156656

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019436-33.2021.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ARIELY COUTO DE MELO, é apelado PAGUE VELOZ SERVIÇOS DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1019436-33.2021.8.26.0602

COMARCA DE SOROCABA

APELANTE: ARIELY COUTO DE MELO

APELADO: PAGUE VELOZ SERVIÇOS DE PAGAMENTO LTDA

JUÍZA: ELIANE CASSIA DA CRUZ

Voto nº 2696

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autora que foi vítima de fraude e transferiu numerário para conta de terceiro. Sentença de improcedência. Insurgência da requerente. FRAUDE ANÁLOGA AO “GOLPE DO BOLETO FALSO”. Pagamentos efetuados mediante “número do renavam”. Falha na prestação dos serviços pela ré não demonstrada. Utilização da conta para realizar múltiplos pagamentos diários como despachante, o que corrobora a inviabilidade de a parte ré suspeitar da ilicitude da transação. Insuficiência dos elementos coligidos para caracterizar o nexo de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a conduta da ré. Contradição entre a narrativa exposta na inicial e o depoimento pessoal da autora. Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços. Autora que contribuiu diretamente para a fraude. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 194/197 dos autos da *ação indenizatória por danos materiais e morais*¹ ajuizada por ARIELY COUTO DE MELO em face de PAGUE VELOZ SERVIÇOS DE PAGAMENTO LTDA, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: *Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado pela parte autora. Por consequência, julgo extinto o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência, CONDENO a parte autora ao pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios, os quais arbitro, com fundamento no art. 85, § 2º, CPC/2015, em 10% sobre o valor da causa devidamente atualizado. Sobre a verba honorária arbitrada incidirá correção pela tabela prática deste E. Tribunal desde o ajuizamento da ação, com juros de mora de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado dessa sentença. Na hipótese de interposição de recurso de apelação, por não haver mais juízo de admissibilidade a ser exercido pelo Juízo a quo (art. 1.010, CPC), sem nova conclusão, intime-se a parte contrária para oferecer resposta, no prazo de 15 dias. Em havendo recurso adesivo, também deve ser intimada a parte contrária para oferecer contrarrazões. Após, remetam-se os autos à Superior Instância, para apreciação do recurso de apelação. Em caso de cumprimento de sentença, o peticionamento deverá ser eletrônico, nos termos do Comunicado CG nº 1.789/2017. Certificado o trânsito em julgado, tornem os autos conclusos para decisão a respeito das custas processuais, nos termos do Comunicado Conjunto nº 862/2023. Publique-se. Intimem-se.*

Recorre o autor (fls. 200/218).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 219/220 e 282/285), respondido em fls. 227/236.

É o relatório.

¹ R\$ 25.000,00 em junho de 2021.



FUNDAMENTO E VOTO.

Narra a autora, na inicial, que atua no ramo de despachante e utiliza a plataforma da Requerida para gestão de pagamentos; que em 22/07/2020 realizou um pagamento de R\$ 20.000,00 pela plataforma da Requerida, mas o valor foi transferido indevidamente para uma empresa desconhecida, Bremen Empreendimento Imobiliário SPE LTDA; que, ao perceber o erro, comunicou imediatamente a gerente da conta e registrou boletim de ocorrência, noticiando ter sido vítima de fraude virtual; que informou o ocorrido à Requerida, mas esta não adotou providências adequadas, limitando-se a afirmar que apuraria o caso e negando a devolução dos valores; que manteve diversos contatos com representantes da empresa, mas, em muitos casos, sequer obteve resposta; que a falha de segurança da Requerida possibilitou a fraude, pois permitiu a emissão de boleto em favor de terceiro sem exigir comprovação da transação correspondente; que a situação configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade da Requerida pelos prejuízos suportados; que, diante da omissão da Requerida, busca judicialmente a inexigibilidade do débito e a indenização pelos danos sofridos.

Na contestação (fls. 50/120), alega a requerida, no mérito, que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica ao caso; que não houve falha na prestação dos serviços, pois o pagamento foi realizado com autenticação em plataforma segura; que não há indícios de fraude bancária ou irregularidade no sistema; que a jurisprudência do TJSP afasta a responsabilidade da instituição financeira em casos de boletos fraudulentos não emitidos por ela; que não há dano moral, pois a situação não ultrapassa mero aborrecimento.

A autora se manifestou em réplica (fls. 124/133). O feito foi saneado (fls. 139/141); foi colhido o depoimento pessoal da autora e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi ouvida uma testemunha da requerida (fls. 175/178). Após alegações finais (fls. 179/183 e 184/186), sobreveio a r. sentença.

Diante do julgamento de improcedência, insurge-se a autora, alegando, em síntese, que trabalha no ramo de despachante e utiliza a plataforma da Apelada para transações financeiras; que, em 22/07/2020, realizou um pagamento de R\$ 20.000,00 pela plataforma, mas o valor foi transferido indevidamente para uma empresa desconhecida; que a apelada não oferecia segurança eficaz nas transações, permitindo a ocorrência da fraude; que a exigência de token de segurança foi implementada apenas após o ocorrido, evidenciando falha na prestação do serviço; que a sentença não considerou a falha operacional que possibilitou a alteração indevida do boleto; que a apelada não garantiu a proteção dos dados da cliente, permitindo o acesso de terceiros; que a responsabilidade da apelada é objetiva, bastando o nexo de causalidade entre o dano e a falha do serviço; que a jurisprudência reconhece a responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraude e violação de dados; que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável ao caso, impondo à Apelada o ônus da prova quanto à inexistência de defeito no serviço; que o dano moral é *in re ipsa*, configurado pela quebra de confiança e vulnerabilidade da Apelante

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

No caso, no entanto, não se vislumbra nexo causal entre qualquer ação ou omissão dos requeridos e os danos sofridos pelo apelante.

Ao cotejar a narrativa exposta na inicial com o depoimento pessoal da autora (cf. termo de fls. 178, com mídia encartada aos autos), verifica-se incongruência e fragilidade na exposição dos fatos. Nesse sentido, embora afirme expressamente que “[...] *O fato Excelência, é que a Requerida PagueVeloz não adotou a segurança necessária no seu serviço, possibilitando que fosse utilizado como meio para a prática de fraude, uma vez **que viabilizou a emissão de boleto em benefício de terceiro sem exigir a prova da realização do negócio que teria ensejado a cobrança do valor***” (fls. 3 da inicial; destaque nosso), contradiz-se ao aduzir que, na verdade, não realizou o pagamento por boleto bancário, mas pelo “número do renavam” de seu cliente, o que teria gerado um erro no sistema e, ao sair e entrar novamente no aplicativo, percebeu o desfalque da quantia de R\$ 20.000,00 àquele terceiro. Ao ser inquirida do valor de tal número, disse não se recordar (6m17s-7m35s).

Bem assim, sob o prisma da instituição ré, a consumidora, efetivamente, solicitou a transação bancária, não podendo a requerida desconfiar da suposta ilegalidade da transferência do numerário – que restou confessada pela autora; esta, inclusive, realizava múltiplos pagamentos diários em razão de seu trabalho como despachante (cf. extrato de fls. 97/117), o que corrobora a inviabilidade de a parte ré suspeitar da ilicitude da transação em comento.

Além disso, deve-se levar em consideração que não foi observado pela recorrente o dever de cautela esperado do cidadão médio, que verificaria a identidade do beneficiário da transação, bem como desconfiaria do fato de a conta bancária destinatária do numerário solicitado pertencer a terceira pessoa, desconhecida. Pelo contrário, deduz-se, de seu depoimento pessoal, que a autora realizou pagamentos em bloco, lançando diversos “números de renavam” para efetuar múltiplos pagamentos, de forma imediata, em nome de seus clientes.

No presente caso, assim, constata-se que o resultado danoso decorreu de culpa exclusiva de terceiro e da autora, que, malgrado o resultado danoso, agiu de forma imprudente e realizou pagamento e

depositou elevada quantia na conta de desconhecido, sem adequada verificação a respeito da autenticidade do destinatário.

Por conseguinte, não se evidencia falha na prestação do serviço do réu que se limitou a prestar o serviço em conformidade com o que solicitado pela próprio requerente, e, do que consta, inexistente suporte fático ou jurídico que possa justificar sua condenação. Não há nos autos demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, sendo, por conseguinte, afastada a responsabilidade do réu.

É como entende esta Colenda Câmara, *mutatis mutandis*, em relação aos casos do “golpe do boleto falso”:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Sentença de procedência – “Golpe do boleto falso” – Irresignação do corréu Itaú Unibanco S/A – Boleto falso enviado por terceiro estranho à relação comercial – Remetente do boleto que se identificou como representante da empresa da qual a autora adquiriu produtos – Ademais, boleto que foi emitido pela plataforma da corré Nubank Pagamentos S/A – Autora que não tomou as cautelas necessárias – Comunicação por canais extraoficiais – Inexistência de nexo causal entre o prejuízo sofrido e a conduta do corréu Itaú Unibanco S/A, que não participou da fraude – Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença reformada – Recurso provido para julgar improcedente o pedido em face da instituição financeira apelante, com readequação do ônus sucumbencial.

(TJSP; Apelação Cível 1020926-05.2024.8.26.0564; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025).

Em sentido análogo, os demais órgãos fracionários deste E. TJSP:

Ação Declaratória de inexistência de relação jurídica

c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais – Negativa de contratação de empréstimo consignado – Improcedência. Alegada cobrança abusiva de prestações de empréstimo consignado, não obstante a imediata devolução dos valores do empréstimo creditado em conta bancária - Golpe do boleto falso – Falta de plausibilidade nas alegações da autora – Prova documental demonstrando ter a autora voluntariamente contratado referido empréstimo com incontroverso crédito do valor em conta bancária da autora – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço réu somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Provas coligidas comprovando ter a autora contratado empréstimo consignado com o Banco réu, sendo posteriormente vítima do golpe do boleto falso, efetuando pagamento de boleto falso não recebido pelo canal oficial do Banco réu e em nome de terceiro – Manifesta responsabilidade da autora ao realizar pagamento de boleto falso, figurando como beneficiário do pagamento terceira pessoa estranha à relação jurídica celebrada com o Banco réu – Falha na prestação do serviço do Banco réu não evidenciada – Rompimento do nexo causal caracterizado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Recurso negado.

(TJSP; Apelação Cível 1006531-48.2023.8.26.0077; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

INDENIZAÇÃO. Golpe do boleto falso. Pretensão de quitação de parcela de financiamento de veículo. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova não autorizada. Falta de verossimilhança das alegações em relação aos fatos discutidos nos autos. Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Acessos aos canais de atendimento que não correspondem àqueles informados na contratação mantida entre as partes. Fornecimento de informações e dos dados realizado pela própria apelada. Boleto gerado a partir de trocas de mensagens pelo aplicativo WhatsApp e fora do ambiente digital do apelante. Irregularidades no boleto. Beneficiário final do pagamento estranho ao recorrente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000890-52.2024.8.26.0010; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA COM RELAÇÃO AO BANCO E PARCIAL PROCEDÊNCIA COM RELAÇÃO À BENEFICIÁRIA DO VALOR. INCONFORMISMO DA AUTORA. BOLETO FRAUDADO E EMITIDO FORA DO AMBIENTE VIRTUAL DO BANCO RÉU. AUSÊNCIA DE OBSERVAÇÃO DAS CAUTELAS MÍNIMAS. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.
(TJSP; Apelação Cível 1020843-90.2022.8.26.0068; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024).

APELAÇÃO – Ação de reparação de danos materiais e morais – Pretensão fundada em ocorrência de fraude – Golpe do boleto falso – Sentença de improcedência – Recurso interposto pela autora – Pretensão que visa reconhecimento de danos materiais e morais - Não acolhimento – Contrato de financiamento bancário - Tratativas para quitação – Pagamento de título fraudulento - Desídia do autora configurada posto não ter se atentado para as informações do boleto antes de confirmar a operação de pagamento - Beneficiário da transação diverso - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente da responsabilidade objetiva dos réus - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Improcedência da demanda confirmada - Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência, ressalvados os benefícios da gratuidade.
(TJSP; Apelação Cível 1025217-25.2023.8.26.0001; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024).

Salienta-se que, embora se lamente a situação experimentada pela autora, não há como imputar ao réu a responsabilidade pela efetivação da transação que lhe causou prejuízo, haja vista que foi a própria requerente quem deu azo à fraude, ainda que ludibriada por desconhecido, sem indício de relação de causalidade entre qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira e o resultado danoso. Como frisado pela parte ré e assinalado pelo juízo de origem, fruto de ilícita engenharia social em seu desfavor.

Conseqüentemente, excluída a responsabilidade da ré,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não se cogita a obrigação de indenizar a autora, seja por dano material, seja por dano moral.

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Majoro a condenação da autora em honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa, à luz do art. 85, § 11, CPC.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora