



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262848

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022750-96.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEX INVEST COMERCIO E VAREJO LTDA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1022750-96.2025.8.26.0100

Apelante: Dex Invest Comércio e Varejo Ltda.

Apelado: Banco Santander Brasil S.A.

Voto nº 9714

BANCÁRIO. Ação indenizatória por danos materiais. Improcedência. Inconformismo da autora. Apelante que pagou boleto falso recebido por e-mail (guia de recolhimento de tributo federal). Pagamento realizado para pessoa jurídica diversa do recorrido e em conta mantida em outra instituição financeira. Não observância das cautelas devidas. Operação efetivada pela própria correntista com credenciais autenticadas e aparentemente compatível com perfil de consumo. Desnecessidade de adoção de medidas cautelares (bloqueio ou prévia confirmação). Comunicação do golpe após 20 minutos do processamento do pagamento. Ausência de provas de viabilidade técnica para bloqueio e impedimento da compensação. Falha de prestação de serviço não verificada. Falta de nexo causal. Excludente de responsabilidade (Art. 14, § 3º do CDC). **Recurso desprovido.**

Da respeitável sentença (fls. 163/5) de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória apela a autora porque foi vítima de golpe do boleto falso e, apesar da comunicação em 20 minutos, há falha bancária decorrente da demora na realização de bloqueio da transação e resgate dos valores. Pretende a reforma em razão do fortuito interno e procedência do pedido.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório, em essência.

Do conjunto probatório infere-se que a apelante foi vítima de golpe do boleto falso.

Consigne-se, entretanto, que não há como reconhecer responsabilidade do banco réu porquanto não há provas de que tenha havido falha na prestação de seus serviços.

Na hipótese, os fatos narrados foram praticados pela própria autora e por terceiro, circunstância que implica em excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do § 3º do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Não há evidências de facilitação da fraude ou conivência de funcionários do réu a sugerir vazamento de dados, sobretudo porque o boleto, consistente em guia de recolhimento de tributo federal, foi recebido pela apelante por e-mail de terceira

pessoa, estranha à instituição financeira (fls. 31).

Frise-se que o beneficiário final do valor pago a título de adimplemento da dívida fiscal foi D Local Brasil I de Pagamentos (fl. 33). A recorrente pagou para pessoa diversa do réu, sem qualquer liame com este ou com a União, titular do crédito.

A apelante realizou operação valendo-se de boleto falso sem conferir a titularidade do documento e beneficiário da operação, utilizando-se de sua senha e código de identificação de uso pessoal. Portanto, deixou de observar as cautelas devidas.

Não é possível reconhecer que houve o concurso do apelado, por ação ou omissão, para prática do ato ilícito de que foi vítima a apelante, não havendo cogitar de reparação por danos materiais e morais.

Embora a consumidora tenha comunicado a fraude 20 minutos depois do pagamento (fls. 34/5), a medida não é suficiente para imputar a instituição financeira o dever de bloquear e reaver os valores.

Aparentemente, a operação era regular, pois realizada pela própria correntista com credenciais de autenticação da empresa (fls. 38), ausentes indícios de incompatibilidade com perfil de consumo capazes de acionar o sistema de combate a fraudes.

Não restou demonstrado que o banco tenha prometido ou tecnicamente pudesse bloquear o pagamento autorizado previamente pela consumidora, após iniciado o processamento da operação e liquidação da ordem de pagamento.

Remanescem dúvidas se a comunicação ocorreu em tempo hábil para impedir a compensação que, em regra, ocorre logo após à finalização da autorização de pagamento, sobretudo porque a conta que recepcionou os valores era administrada por instituição financeira diversa (Itaú Unibanco – fls. 33), sem gerência do banco réu.

Nesse sentido, como bem aponta a r. sentença:

“É incontroverso que a autora realizou o pagamento do boleto utilizando suas próprias credenciais e meios de acesso, sem qualquer indício de falha na segurança dos sistemas do banco que tenha sido explorada por terceiros para viabilizar o golpe. A alegação de que a modalidade de pagamento via boleto seria mais lenta e, portanto, permitiria o bloqueio da operação, não transfere para a instituição financeira o ônus de garantir que a operação seja sempre bloqueada pelo banco.

(...) No presente caso, a fraude se concretizou por meio de um boleto falso recebido por e-mail, o que configura uma ação de terceiro fraudador sobre a qual o banco não tinha controle ou dever de fiscalização prévia.

O banco não atua como garantidor da autenticidade de todos os documentos de cobrança que circulam fora de seus canais oficiais e que são

livremente inseridos pelo cliente para pagamento.

A mera comunicação do erro vinte minutos após a efetivação do pagamento não impõe ao banco a obrigação de estorno ou bloqueio da transação. Uma vez que o pagamento é liquidado, os valores são transferidos para a conta do beneficiário indicada no boleto. A operacionalidade do sistema de compensação bancária de boletos não permite o cancelamento unilateral por parte do banco pagador após a liquidação, especialmente quando o pagamento foi autorizado e concluído pelo próprio correntista.

A celeridade na comunicação da fraude é importante para tentativas de recuperação, mas não cria um dever absoluto de bloqueio quando a operação já foi finalizada sob a perspectiva bancária. A obrigação da instituição financeira se restringe à segurança de suas operações internas e à não contribuição para a fraude, o que não se verificou na espécie. A falha na vigilância para identificar a fraude foi externa ao sistema bancário, recaindo sobre a autora a responsabilidade pela conferência dos dados do beneficiário antes de efetuar o pagamento”.

Em caso semelhante, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame A autora, pessoa jurídica, ingressou com a presente demanda, buscando indenização por danos materiais e morais após o pagamento de boleto fraudulento. Alega que, ao perceber o golpe, contatou o banco para bloqueio da operação, mas não obteve sucesso. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pelo não bloqueio ou estorno do pagamento de boleto fraudulento, considerando a alegada falha na prestação de serviços. III. Razões de Decidir A análise das provas indica que a autora não verificou adequadamente os dados do boleto antes do pagamento, não havendo falha na prestação de serviços do banco. Não há evidências de que o banco tenha prometido ou tecnicamente pudesse bloquear o pagamento após iniciado o processamento, nem que a comunicação ocorreu em tempo hábil para impedir a compensação. IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se configura em casos de golpe de boleto falso quando não há falha na prestação de serviços. 2. A negligência do consumidor em verificar os dados do boleto exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002266-18.2020.8.26.0106, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 13/12/2023. TJSP, Apelação Cível 1040401-52.2022.8.26.0002, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18/03/2024”. (TJSP; Apelação Cível 1000542-85.2023.8.26.0457; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirassununga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025).

“Apelação cível. Ação de reparação por danos materiais e

morais. Golpe do Boleto Falso. Sentença de improcedência. Recurso da autora desprovido. Autora que agendou pagamento de boleto para o dia seguinte. Após a efetivação da transferência, percebeu se tratar de golpe e contatou o banco para tentar reverter a movimentação. A financeira ré não emitiu o boleto e nem é a beneficiária do pagamento, motivo pelo qual não é a hipótese de aplicação do Enunciado 12 do TJSP. O caso se amolda ao artigo 14, §3º, I e II do CDC, eis que ausente qualquer falha do banco réu, afastando o nexo causal entre o dano e a conduta (omissiva ou comissiva) da empresa. Valor transferido compatível com o perfil da autora. Apesar da Súmula 479 do STJ fixar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em caso de fraude, é imperioso que haja nexo causal entre conduta e dano. Sentença mantida. Recurso desprovido. Honorários majorados”.

(TJSP; Apelação Cível 1016055-48.2024.8.26.0008; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 01/04/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. Ação declaratória e indenizatória por dano moral. Golpe da falsa central e falso boleto. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Autora que após receber ligação de suposta compra de crédito não reconhecida efetivou o pagamento de boleto bancário emitido por instituição bancária diversa do réu e cujo beneficiário era desconhecido – Dever mínimo de cautela descumprido pela apelante – Causa determinante para ocorrência do evento danoso – Transação única realizada – Ausência de indicativo capaz de alertar o sistema de monitoramento e segurança do Banco a fim de impedir o pagamento do boleto – Operação regular realizada em aparelho de celular – Caracterização de excludente de responsabilidade da instituição financeira, (art. 14, § 3º, inciso II do CDC) – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1011625-21.2023.8.26.0127; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% do valor da causa (fls. 11 – R\$18.209,00) atualizado, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

É como voto.

Guilherme Santini Teodoro – relator.