



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262851

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029838-68.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JOSÉ HUMBERTO DE ARAÚJO, são apelados BANCO DO BRASIL S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

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 1029838-68.2024.8.26.0506

Apelante: José Humberto de Araújo

Apelado: Banco do Brasil S/A e outro

Voto nº 9720

BANCÁRIO. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Improcedência. Inconformismo do autor. Golpe do boleto falso. Código de barras encaminhado por sedizente filha do autor, via conversa de “WhatsApp”. Pagamento realizado para pessoa jurídica diversa dos réus, sem prévia conferência da autenticidade do interlocutor e do documento. Não observância das cautelas devidas. Operação efetivada pelo próprio 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 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 integrada (fls. 291/9 e 322/3) de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória apela o autor porque foi vítima de golpe do boleto falso e, apesar da comunicação, 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 o apelante foi vítima de golpe do boleto falso.

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

Na hipótese, os fatos narrados foram praticados pelo próprio autor 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 dos réus a sugerir vazamento de dados, sobretudo porque o boleto foi recebido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo apelante por mensagem de "WhatsApp" de terceira pessoa, estranha à instituição financeira (fls. 16/8).

Frise-se que o recorrente não tomou as devidas cautelas

A apelante realizou operação valendo-se de boleto falso, após receber apenas o código de barras por "WhatsApp", sem conferir a titularidade do documento e beneficiário da operação. Portanto, deixou de observar as cautelas devidas.

Pelo teor das mensagens trocadas (fls. 16/8), constata-se que o autor não realizou qualquer procedimento básico de conferência do conteúdo das mensagens e identificação do interlocutor, a fim de apurar se realmente correspondia à filha e, ainda assim, seguiu suas instruções voluntariamente.

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

Embora o consumidor tenha comunicado a fraude minutos depois do pagamento, a medida não é suficiente para imputar aos réus o dever de bloquear e reaver os valores.

Aparentemente, a operação era regular, pois realizada pelo próprio correntista, ausentes indícios de incompatibilidade com perfil de consumo capazes de acionar o sistema de combate a fraudes.

Apesar dos áudios apresentados pelo consumidor (fls. 333 e 335), não restou demonstrado que os réus tenham prometido ou tecnicamente pudessem bloquear o pagamento autorizado previamente pelo autor, 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.

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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“APELAÇÃO – “Golpe do WhatsApp” – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência realizada a terceira pessoa que, estabelecendo contato com a autora por meio do WhatsApp, passou-se por seu filho – Culpa exclusiva da vítima, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte do banco requerido e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Sentença mantida – Recurso desprovido”.
(TJSP; Apelação Cível 1123268-31.2024.8.26.0100; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Deixo de majorar os honorários, pois arbitrados em percentual máximo em sentença, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

É como voto.

Guilherme Santini Teodoro – relator.