



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000165840**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034153-81.2020.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante CLAUDEMIR DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados CORA PAGAMENTOS LTDA, BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BV S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1034153-81.2020.8.26.0506

Apelante: Claudemir dos Santos

Apelados: Cora Pagamentos Ltda, Banco do Brasil S/A e Banco Bv S/A

Comarca: Ribeirão Preto

Juiz(a): Silas Dias de Oliveira Filho

Voto nº 13621

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação cominatória cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão de fraude decorrente do pagamento de boleto bancário falso. O juízo de origem reconheceu a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro fraudador, exonerando as instituições financeiras rés da responsabilidade civil.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras rés devem ser responsabilizadas civilmente pelos danos decorrentes de fraude na emissão de boleto bancário; (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviços capaz de atrair a responsabilidade objetiva das rés.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

1. A responsabilidade das instituições financeiras por falha na prestação de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, mas pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

2. No caso concreto, restou evidenciado que a fraude foi praticada por terceiro estelionatário, em ambiente externo ao das instituições financeiras, sem vínculo com canais oficiais das rés, o que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

3. A parte autora, ao buscar quitar financiamento, realizou contato via número de telefone não verificado e forneceu dados



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pessoais ao golpista, vindo a pagar boleto emitido em nome diverso da credora, evidenciando culpa exclusiva pela inobservância de cautelas mínimas.

4. O Banco do Brasil atuou apenas como instituição emissora do boleto, cumprindo sua função de processamento e repasse de valores conforme indicado, não tendo acesso ao negócio jurídico subjacente.

5. A Cora Pagamentos Ltda. atuou como mera intermediadora da transação, sem ingerência no conteúdo do boleto ou na destinação do pagamento, tampouco há evidência de falha sistêmica ou de segurança que justifique sua responsabilização.

6. A jurisprudência do TJSP reconhece, em casos análogos, que a ausência denexo causal entre o dano e a atuação das instituições financeiras exime estas do dever de indenizar, especialmente diante de fortuito externo e conduta negligente da vítima.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade civil de instituições financeiras por fraudes bancárias depende da demonstração de falha na prestação do serviço.

2. A ocorrência de fraude por terceiro, sem vínculo com os canais oficiais das rés, configura fortuito externo e rompe o nexocausal.

3. A conduta negligente do consumidor ao não verificar a autenticidade do canal de atendimento e dos dados do boleto caracteriza culpa exclusiva, afastando o dever de indenizar.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 17; CPC, arts. 85, §11, e 98, §§2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; TJSP, Apelações Cíveis  
1008209-80.2024.8.26.0007, 1003077-09.2024.8.26.0309,  
1000445-27.2022.8.26.0132, 1115135-39.2020.8.26.0100,  
1021204-68.2023.8.26.0005.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Claudemir dos Santos contra sentença que julgou improcedente ação cominatória cumulada com indenização por danos materiais e morais em razão de fraude no pagamento de boleto bancário.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O juízo *a quo*, após rejeitar as preliminares de ilegitimidade passiva e a impugnação aos benefícios da assistência judiciária gratuita deferida ao autor, reconheceu a culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, que buscou canais não oficiais de atendimento. Julgou improcedente o pedido, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida. Condenou o requerente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária deferida.

Apela o demandante, sustentando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela segurança das operações e a aplicação da Súmula 479 do STJ e requerendo o ressarcimento do valor pago e a indenização por danos morais.

Contrarrazoou o corrêu, Banco Votorantim S.A. (sucessor da BV Financeira), defendendo que o prejuízo decorreu de conduta descuidada do consumidor ao utilizar canais não oficiais. Por sua vez, o coapelado, Banco do Brasil S.A., argumentou sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, bem como a ausência de nexo causal entre sua atuação como intermediadora bancária e o dano suportado pelo requerente. Já a correquerida, Cora Pagamentos Ltda., que também arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, sustentou atuar apenas como intermediária, sem ingerência sobre a fraude perpetrada. Por fim, requerem o desprovimento do recurso.

**É o relatório, fundamento e voto.**

Defiro a substituição processual da corrê, BV Financeira S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento, CNPJ nº. 59.588.111/0001, pelo Banco Votorantim S.A., CNPJ 01.858.774/0001-10, nos termos do requerimento de fls. 536/537. Anotei, nesta oportunidade, junto ao sistema informatizado.

Em relação à preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela corrê, Cora Pagamentos S.A., esta deve ser afastada, uma vez que a legitimidade é aferida com base na teoria da asserção, considerando-se os fatos expostos na petição inicial. No presente caso, a parte autora afirma que realizou pagamento indevido de boleto em nome daquela.

No mesmo sentido, não há que se falar em ilegitimidade



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

passiva do Banco do Brasil S.A., pois a parte demandante efetuou o pagamento do boleto em conta mantida naquela instituição financeira.

Considerando, assim, que Cora Pagamentos S.A. figurou como beneficiária de boleto emitido pelo Banco do Brasil, enquanto os autos versam sobre típica relação de consumo, enquadrando-se, autor e corréus, na condição de consumidor e fornecedores, nos termos dos artigos 2º, 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor, de rigor observar que respondem solidariamente todos os fornecedores de produtos e serviços vinculados por meio de uma cadeia dirigida ao fornecimento de um bem ou serviço, razão pela qual se conclui pela legitimidade passiva das mencionadas instituições financeiras para figurar na presente ação (Neste sentido: **1.** TJSP; Apelação Cível 1115135-39.2020.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025; **2.** TJSP; Apelação Cível 1000445-27.2022.8.26.0132; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Catanduva - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024; e **3.** TJSP; Apelação Cível 1011265-12.2022.8.26.0066; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024).

Passo ao exame do mérito recursal!

O recurso não comporta acolhimento.

De início, como observado em sede de preliminar, as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, nos termos do artigo 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, e da Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça (“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

Deve-se notar, ainda, que a responsabilidade da parte apelada, no presente caso, é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do Código de Defesa do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Consumidor, ressalvando as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, sendo elas justamente a ausência de defeito na prestação do serviço ou, ainda, a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro.

A parte autora, ora apelante, a fim de quitar financiamento de veículo, navegou pela internet a procura de contato da BV Financeira, acabando por entrar em contato com golpista (fls. 32/48), que forneceu boleto falso para pagamento (fls. 18/19), emitido pelo Banco do Brasil S/A (fl. 21), tendo como beneficiária a Cora Pagamentos Ltda., CNPJ 34.052.649/0001-78, e sacador/avalista a Finanças S.A, CNPJ 38.598.768/0001-81 (fl. 21).

A respeito da credora, BV Financeira, a sentença recorrida de fls. 421/428 observou que “o autor foi vítima de estelionatário, que se passou por preposto do réu Banco Votorantim e encaminhou boleto cujo beneficiário era terceira pessoa” e que “a responsabilidade pelos prejuízos experimentados não pode ser imputada ao demandado, uma vez que a fraude em tela foi praticada em ambiente externo ao mantido pela instituição financeira, não incidindo, no caso, a Súmula n. 479 do STJ” (fl. 424).

Acerca do banco emitente do boleto, Banco do Brasil S.A., e da instituição financeira beneficiária do depósito, Cora Pagamentos Ltda., o juízo *a quo* considerou que os corréus “figuraram como meros intermediários bancários, não como recebedores da transferência”, e que “Jaqueline Cleuza da Silva (Finanças S.A.) foi a verdadeira beneficiária do pagamento” (fl. 426), razão pela qual não haveria que se falar em restituição do valor pago ou indenização por danos morais (fl. 427).

Apela a vítima da fraude, alegando que, na conversa com o golpista, recebeu informações de conhecimento exclusivo da BV Financeira, enquanto o boleto possuía cores e informações comuns a essa financeira, razão pela qual não poderia, de imediato, ter suscitado se tratar de método ardiloso perpetrado por estelionatários.

Ressalta, ainda, que a coapelada, Cora Pagamentos Ltda., foi beneficiária da transferência, recebendo R\$ 9.848,40, sendo evidente sua responsabilidade solidária no presente caso, enquanto o corréu, Banco do Brasil S.A., emitiu boleto de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pagamento fraudulento em favor daquela, respondendo pela falha de segurança da sua operação.

Embora a parte autora sustente que entrou em contato através de site da instituição financeira responsável pelo financiamento do veículo (fl. 3) e que foi atendida por preposto do Banco Votorantim (fl. 3), com compartilhamento de dados sigilosos que só a instituição financeira poderia possuir (fls. 5 e 433), não fez provas das suas alegações, juntando aos autos capturas de tela (fls. 32/48) que não comprovam se tratar de canal oficial do banco em questão (Neste sentido: TJSP; Apelação Cível 1010822-10.2019.8.26.0602; Relator Des. Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2020; Data de Registro: 11/11/2020. E, ainda: TJSP; Apelação Cível 1009532-74.2020.8.26.0100; Relator Des. Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2020; Data de Registro: 18/08/2020).

Denota-se dos autos, portanto, que o boleto não foi emitido no sítio da instituição financeira pelo apelante, mas sim, pelo falsário e enviado para o autor via aplicativo *Whatsapp*, após contato iniciado pela própria vítima, que forneceu CPF e número da operação de financiamento legitimamente pactuada junto à BV Financeira. Trata-se de fraude conhecida como “Golpe do Boleto Falso”, em que há destinação do dinheiro ao criminoso, e não ao credor (BV Financeira), ou seja, a fraude foi perpetrada por terceiros sem qualquer conduta comissiva ou omissiva que pudesse ser atribuída ao credor fiduciário.

Isso posto, sem indícios mínimos de que a BV Financeira, responsável pelo contrato de financiamento do veículo, tenha participado da fraude, impossível o acolhimento dos pedidos deduzidos pela parte apelante em relação àquela.

Nesse sentido, já se pronunciou esta Turma Julgadora:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE POR FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*ação indenizatória em razão do pagamento de boleto falso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A principal questão em discussão é determinar se o réu pode ser responsabilizado pela fraude envolvendo pagamento de boleto falso pelo autor e os efeitos jurídicos decorrentes. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes bancárias depende da ocorrência de fortuito interno ou de falha na prestação do serviço que tenha contribuído para o dano ao consumidor. No presente caso, não se evidencia falha do requerido, uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros sem qualquer conduta comissiva ou omissiva que pudesse ser atribuída ao réu. 2. O autor agiu com descuido inescusável ao realizar o pagamento de boletos enviados por Whatsapp sem verificação mínima da autenticidade dos dados. 3. Não há responsabilidade do banco quanto ao alegado vazamento de dados, sendo a fraude decorrente exclusivamente de ação de terceiros e da falta de cautela do autor, que forneceu dados pessoais e do veículo, configurando-se culpa exclusiva da vítima. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003077-09.2024.8.26.0309; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2025; Data de Registro: 09/09/2025)”;*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE POR FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E RECURSO DA CORRÉ PROVIDO PARA JULGAR OS PEDIDOS INICIAIS IMPROCEDENTES COM RELAÇÃO A ELA. I. CASO EM EXAME Recursos interpostos pela corré Aymoré e pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais e condenou ambos os réus ao pagamento de indenização por danos materiais do valor de R\$1.036,04 e de danos morais no valor de R\$3.000,00. Em seu recurso, o autor busca a majoração da indenização por danos morais, enquanto a corré requer que todos os pedidos autorais sejam julgados improcedentes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A principal questão em discussão é determinar se a ré recorrente pode ser responsabilizada pela fraude envolvendo pagamento de boleto falso pelo autor em razão de obtenção de dados por*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*terceiros, e os efeitos jurídicos decorrentes. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária depende da ocorrência de fortuito interno ou de falha na prestação do serviço que tenha contribuído para o dano ao consumidor. No presente caso, não se evidencia falha da requerida, uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros sem qualquer conduta comissiva ou omissiva que pudesse ser atribuída à instituição financeira. 2. O autor agiu com descuido inescusável ao realizar o pagamento de boleto enviado por Whatsapp sem verificação mínima da autenticidade dos dados, em especial os do beneficiário. 3. A exposição dos dados do autor em processo de busca e apreensão não fere a LGPD e não configura vazamento de dados, pois a proteção de dados deve ser sopesada com o princípio da publicidade processual, que é regra geral, sendo que a juntada de tais informações era necessária para comprovar a relação jurídica existente naquele processo. 4. Não há responsabilidade da instituição financeira, sendo a fraude decorrente exclusivamente de ação de terceiros e da falta de cautela do autor, configurando-se culpa exclusiva da vítima. 5. Assim, deve ser mantida a condenação somente em relação ao corréu Eduardo, inclusive quanto ao montante indenizatório arbitrado a título de danos morais, pois adequado às circunstâncias do caso concreto, não comportando majoração. IV. DISPOSITIVO Recurso do autor desprovido e recurso da corré provido para julgar os pedidos iniciais improcedentes em relação a ela. (TJSP; Apelação Cível 1005727-70.2023.8.26.0048; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2025; Data de Registro: 28/08/2025)”;*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE POR FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória em razão do pagamento de boleto falso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A principal questão em discussão é determinar se os réus podem ser responsabilizados pela fraude envolvendo pagamento de boleto falso pela autora em razão de obtenção de dados por*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*terceiros, e os efeitos jurídicos decorrentes. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes bancárias depende da ocorrência de fortuito interno ou de falha na prestação do serviço que tenha contribuído para o dano ao consumidor. No presente caso, não se evidencia falha dos requeridos, uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros sem qualquer conduta comissiva ou omissiva que pudesse ser atribuída aos réus. 2. A autora agiu com descuido inescusável ao realizar o pagamento de boleto enviado por Whatsapp sem verificação mínima da autenticidade dos dados. 3. A exposição dos dados da autora em processo de busca e apreensão não fere a LGPD, pois a proteção de dados deve ser sopesada com o princípio da publicidade processual, que é regra geral, sendo que a juntada de tais informações era necessária para comprovar a relação jurídica existente. 4. Não há responsabilidade do banco quanto ao alegado vazamento de dados, sendo a fraude decorrente exclusivamente de ação de terceiros e da falta de cautela da autora, configurando-se culpa exclusiva da vítima. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; LGPD, art. 7º; CPC, art. 1026, § 2º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível: 1008283-64.2021.8.26.0032 e 1000551-07.2022.8.26.0223. (TJSP; Apelação Cível 1008209-80.2024.8.26.0007; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025)”;*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe do boleto falso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Definir se a instituição financeira responde pelos danos causados à consumidora que pagou boleto fraudulento. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade do banco exige prova de falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC), o que não ocorreu no caso. 4. O enunciado nº 12 do TJ/SP condiciona o ressarcimento à comprovação de que o banco direcionou o consumidor ao fraudador, o que não foi*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*demonstrado. 5. A consumidora não juntou o boleto falso aos autos, mas se observa do comprovante de pagamento que o boleto possuía beneficiário diverso do credor original, sendo o erro facilmente evitável pela consumidora. 6. Ausente nexo causal entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido, afastando-se o dever de indenizar. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: a) A responsabilidade do banco por fraude bancária exige prova de falha na prestação do serviço. b) Pagamento de boleto falso sem erro atribuível ao banco caracteriza culpa exclusiva do consumidor. c) Ausente nexo causal, inexistente dever de indenizar. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJ/SP, Enunciado nº 12. (TJSP; Apelação Cível 1033288-71.2022.8.26.0576; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)”;*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por consumidor contra instituição financeira. A parte autora alega que, ao buscar quitar contrato de financiamento, foi induzida a erro por meio de atendimento falso via WhatsApp, no qual foi emitido boleto fraudulento de R\$ 22.150,33, pago sem que houvesse quitação do contrato perante a requerida. Pretende a declaração de inexigibilidade do débito, ressarcimento em dobro e indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) Definir se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira que enseje responsabilidade civil pelo pagamento do boleto fraudulento. (ii) Determinar se estão presentes os requisitos para a repetição de indébito e a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), mas pode ser afastada por culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A instituição financeira*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*ré demonstra que o pagamento foi realizado por meio de boleto fraudulento gerado por terceiro, sem vínculo com seus canais oficiais, o que caracteriza culpa exclusiva de terceiro. 5. Não se verifica nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado pelo autor, uma vez que o consumidor não utilizou canais oficiais da ré e não comprovou que houve vazamento de dados por parte da instituição. 6. Enunciado nº 12 do Grupo Especial da Seção de Direito Privado do TJSP: O ressarcimento só é cabível quando o lesado é direcionado ao fraudador por canais oficiais ou prepostos da instituição financeira, o que não ocorreu no presente caso. 7. A negligência do consumidor ao não conferir a legitimidade do boleto antes de efetuar o pagamento afasta o dever de indenizar por parte da instituição financeira. 8. Jurisprudência consolidada do TJSP e do STJ no sentido de que, na hipótese de golpe do boleto falso, sem participação direta da instituição financeira, configura-se fortuito externo, afastando a responsabilidade civil. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso não provido. Tese de julgamento: Em casos de pagamento de boleto fraudulento emitido por terceiros e sem envolvimento direto da instituição financeira, caracteriza-se fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor que não foi diligente, afastando-se a responsabilidade da instituição financeira por danos materiais e morais. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 85, § 2º e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1064690-25.2017.8.26.0002, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.09.2019. TJSP, Apelação Cível nº 1002169-84.2020.8.26.0666, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 18.03.2021. TJSP, Apelação Cível nº 1028113-38.2023.8.26.0196, Rel. Léa Duarte, j. 30.10.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1004981-39.2023.8.26.0361, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 20.03.2025. (TJSP; Apelação Cível 1001060-63.2024.8.26.0482; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)”.*

A negligência da parte apelante, por outro lado, restou evidente, uma vez que (a) entrou em contato com número telefônico obtido em sítio na internet sem conferir se tratava-se de canal oficial do banco (fl. 18); (b) forneceu ao golpista CPF, que permitiu a obtenção de informações pessoais suas (fl. 35); (c) pagou boleto sem observar que o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

nome do beneficiário da transferência era distinto daquele impresso no documento (fl. 21); e (d) deixou de se certificar que golpista, suposto preposto, conhecia qualquer dado sensível do contrato, como dados do veículo ou número de parcelas pendentes (fls. 32/48).

Prosseguindo, resta observar se as corrés, Cora Pagamentos Ltda. (beneficiária) e Banco do Brasil S.A. (instituição emissora), têm, ou não, responsabilidade pelos danos materiais sofridos pelo autor.

Da análise da prova documental carreada aos autos, verifica-se que o Banco do Brasil (instituição emissora) figura apenas como recebedora, cuja responsabilidade restringe-se a direcionar o pagamento a quem indicado no boleto de cobrança (Cora Pagamentos Ltda., beneficiária).

Em tais casos, a casa bancária limita-se a atuar como intermediária, aceitando o pagamento indicado no boleto emitido e repassando o valor ao favorecido, com base no código de barras indicado, hipótese em que não tem a obrigação de examinar a veracidade das informações consignadas no boleto bancário.

Vale ressaltar, neste ponto, que o Banco do Brasil não “poderia ter percebido que processou o pagamento de um boleto falso, pois não possui acesso às informações do negócio subjacente ao próprio pagamento” (TJSP; Apelação Cível 1021204-68.2023.8.26.0005; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024).

Por fim, em relação à Cora Pagamentos Ltda., restou igualmente demonstrado que a corré atuou, no presente caso, como intermediadora de meio de pagamento do cliente/destinatário, Jaqueline Cleuza da Silva 38529336844, nome Fantasia Finanças S.A., CNPJ 38.598.768/0001-81 (fls. 290 e 307).

Mais uma vez, portanto, trata-se de empresa que “não tem conhecimento sobre os motivos que levam seus clientes a realizarem transações com terceiros, nem exerce controle sobre as informações inseridas nos boletos gerados por sua plataforma” (TJSP; Apelação Cível 1115135-39.2020.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025).

Verifica-se, ademais, que o boleto de fl. 307, emitido pela instituição corré, Cora Pagamentos, foi adulterado pelo fraudador, com uso da marca e endereço da BV Financeira, além das informações prestadas pela própria vítima, a fim de atribuir àquela a responsabilidade pela sua emissão (fl. 20), permitindo concluir pela ausência de participação ou de negligência da Cora Pagamentos.

Neste sentido:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Cora Pagamentos Ltda. contra sentença que julgou procedente ação indenizatória por danos materiais proposta por Kamirug Indústria e Comércio de Roupas EIRELI, condenando a requerida ao pagamento de R\$ 11.522,00, além de custas e honorários. A autora alegou ter sido vítima de golpe do falso boleto, com pagamento destinado à conta da ré. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se a transação fraudulenta decorreu de falha na prestação do serviço da empresa ré, Cora Pagamentos Ltda. III. Razões de Decidir 3. Rejeitada a preliminar de nulidade da sentença, pois esta está devidamente fundamentada conforme os artigos 489 do CPC e 93, IX, da CF. 4. A preliminar de ilegitimidade passiva foi afastada com base na teoria da asserção. 5. No mérito, não ficou demonstrado que a falha na segurança ocorreu no ambiente da ré. 6. A responsabilidade por fraude de terceiros não pode ser imputada à ré, que atua como mera intermediadora de pagamentos. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade por fraude de terceiros não pode ser imputada à intermediadora de pagamentos na ausência de demonstração de falha na prestação do serviço. 2. A culpa exclusiva de terceiro rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano. Legislação Citada: CF/1988, art. 93, IX; CPC, art. 489; CDC, art. 14, §3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001389-33.2024.8.26.0011, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, j. 14.11.2024. TJSP, Apelação Cível 1005873-78.2021.8.26.0114, Rel. Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 27.06.2024. TJSP, Apelação Cível 1000884-24.2022.8.26.0072, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 17.01.2023. TJSP, Apelação Cível 1052268-36.2018.8.26.0114, Rel. Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 11.02.2020. (TJSP; Apelação Cível 1115135-39.2020.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)”;*

*“BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, CORA PAGAMENTOS LTDA e BANCO DO BRASIL S/A e parcialmente procedente quanto à empresa MBC CLOTHES. Demandante vítima de estelionato. Boleto falso encaminhado por suposto preposto do Mercado Pago. Número de whatsapp não pertencente ao canal oficial de atendimento. Pagamento realizado em favor da empresa MBC Clothes. Desideia da demandante. Ausente falha de serviço ou de segurança a caracterizar fortuito interno dos demandados Mercado Pago, Cora Pagamentos e Banco do Brasil. Sentença confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos. Art. 252 do RITJSP. Apelação da demandante desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1000445-27.2022.8.26.0132; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Catanduva - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)”.*

Por fim, ausente responsabilidade, seja comissiva, seja omissiva, das instituições financeiras requeridas, não há que se falar em indenização em razão dos danos morais suportados pela parte apelante.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

de questão subordinante", assim como o Enunciado nº 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em razão do exposto, de rigor a manutenção da sentença recorrida.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator