



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000074951**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035082-46.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante EDSON CARLOS MACHADO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NEON PAGAMENTOS S/A, BV FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO VOTORANTIM S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1035082-46.2022.8.26.0506**

**Apelante: Edson Carlos Machado**

**Apelados: BV Financeira S.A. Crédito e outros**

**Origem: Comarca de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível**

**Juiz de Direito: Dr. José Otávio Ramos Barion**

**Voto 4706**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. PAGAMENTO A TERCEIRO ESTRANHO À RELAÇÃO CONTRATUAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DESPROVIMENTO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, fundada na alegação de fraude ocorrida durante tentativa de quitação de parcelas em atraso de contrato de financiamento de veículo celebrado com instituição financeira.

2. O autor apelante sustenta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras rés, uma vez que foi induzido a pagar boleto falso contendo informações específicas sobre o contrato, supostamente decorrentes de vazamento de dados pelas rés.

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

3. A questão em discussão consiste em saber se as instituições financeiras podem ser responsabilizadas por danos materiais e morais decorrentes do pagamento de boleto fraudulento.

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

4. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento da Súmula 297/STJ. Todavia, a responsabilidade objetiva do fornecedor não é absoluta, admitindo excludentes.

5. A hipótese configura fortuito externo. A fraude foi cometida por terceiro, com a participação ativa da esposa do autor, que iniciou o contato e forneceu dados contratuais por canal não oficial.

6. Não há demonstração de que o boleto fraudulento tenha sido emitido pelas rés, nem indícios de falha na segurança dos dados sob responsabilidade das instituições financeiras.

7. Evidenciada a culpa exclusiva da vítima, conforme previsto no art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando a

aplicação da Súmula 479 do STJ.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

##### 8. Recurso conhecido e desprovido.

*Tese de julgamento:* “1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros pode ser afastada quando evidenciada a culpa exclusiva da vítima. 2. A realização de pagamento a terceiro estranho à relação contratual, com base em boleto recebido por canal não oficial, caracteriza culpa exclusiva do consumidor”.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art. 14, § 3º, II.

*Jurisprudência relevante citada:* TJSP, Apelação Cível 1011215-79.2025.8.26.0001, Rel. Des. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 18.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1007849-07.2024.8.26.0344, Rel. Des. Mário Daccache, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 28.11.2025.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Edson Carlos Machado**, contra a r. sentença de fls. 296/306, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta contra **BV Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento, Banco Votorantim S.A.** e **Neon Pagamentos S.A.** Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais, e dos honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade deferida.

Alega o apelante, em síntese, que ao tentar realizar a quitação de parcelas de financiamento em atraso, foi vítima de fraude consistente no envio de boleto falso, encaminhado por suposta funcionária da instituição apelada. Sustenta que houve vazamento de dados, possibilitando que terceiros tivessem acesso a dados específicos do financiamento. Argumenta, ainda, que o boleto era aparentemente legítimo, sem qualquer característica que levantasse suspeitas quanto à sua autenticidade. Assim, defende a responsabilidade objetiva dos apelados pela fraude e requer a reforma da sentença, para julgar procedentes os pedidos.

Contrarrrazões do Banco Votorantim (fls. 323/329).

Contrarrrazões da Neon Pagamentos (fls. 330/343).

Não houve oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Cuida-se de ação de reparação com pleito indenizatório de danos materiais e morais em que a autora alega ter sido vítima de golpe do boleto falso.

Segundo consta da inicial, o autor firmou com a instituição BV Financeira um contrato de crédito para financiamento de veículo, a ser quitado em 48 (quarenta e oito) parcelas mensais no valor de R\$ 636,93.

Em razão de dificuldades financeiras, deixou de adimplir 03 parcelas do financiamento, ocasião em que foi contatado, por meio do aplicativo WhatsApp, pelo número (11) 4114-2139, por pessoa que se identificou como funcionária da instituição credora, informando-lhe que seria enviado boleto para quitação do débito com desconto, no valor de R\$ 2.012,53.

Afirma que, para efetuar o pagamento, solicitou o adiantamento de férias no valor de R\$ 2.000,00, acreditando estar resolvendo integralmente a pendência junto à instituição financeira. O boleto foi então emitido e pago pela esposa do autor, por meio do sistema online do Banco Votorantim S.A. e do Banco Neon S.A.

Após o pagamento, teria confiado estar quite com a obrigação, até ser surpreendido por novas ligações e mensagens da BV Financeira, informando a existência de parcelas em aberto e o risco de apreensão do veículo. Ao buscar esclarecimentos, foi informado de que o boleto pago era fraudulento.

Apesar do alegado pelo demandante, não comporta reforma a sentença.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Contudo, na hipótese houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta do demandante e de sua esposa foram essenciais para que o estelionatário alcançasse seu intento.

Extrai-se das conversas apresentadas com a inicial (fls. 32/51), apresentadas fora de ordem, que o contato via Whatsapp foi iniciado pela própria esposa do demandante, Fabia Chaves Monteiro (fls. 51). Não há, contudo, qualquer esclarecimento acerca de onde foi obtido o número para contato (11) 4114-2139, o qual, ao que consta, não é canal oficial da constituição BV Financeira.

Ademais, nota-se que a própria consumidora foi a responsável por passar o CPF e o nome do titular do contrato (fls. 45), bem como o número da contratação e o valor das parcelas (fls. 46), o que afasta a tese de vazamento de dados.

Como explicitou o juízo de origem (fls. 302):

*“Por sua vez, as mensagens telemáticas reproduzidas nas págs. 32/51 e 261/279, não deixam evidente a atuação dos corrêus.*

*Assim, não há como se aferir que o contato mediante mensagem eletrônica teria se dado, efetivamente com funcionário, preposto, representante ou qualquer outa pessoa a serviço do banco requerido.*

*Outrossim, o polo ativo recebeu boleto que, embora assemelhado a eventual documento que pudesse ter sido emitido pelo banco corrêu, evidencia-se a identificação de pagamento destinado à terceira pessoa totalmente alheia à instituição bancária ré com a qual firmado o originário contrato de financiamento de veículo, sem qualquer colidência de dados (pág. 53).*

*Tal situação, inclusive sob a ótica do "homem médio", deveria levantar clara suspeita por parte do requerente, uma vez que, atinente à parcelas em atraso do financiamento do veículo, deveria, evidentemente, figurar*

como beneficiária do pagamento, a própria instituição financeira responsável pelo contrato.

*Infere-se, assim, que o requerente deixou de adotar as precauções necessárias e minimamente exigíveis em relação ao pagamento havido, não podendo os corréus serem responsabilizados pela falta de cautela do autor quanto à verificação da autenticidade do boleto, tanto mais se considerado que não houve demonstração que tenha sido efetivamente enviado pela instituição bancária requerida que firmou o contrato originário, ou que tenha esta incorrido em culpa”.*

Cabe anotar, ainda, que a corré Neon, instituição destinatária do pagamento (fls. 55), demonstrou que o valor do boleto foi depositado em conta pertencente a Elizeu Pinto Eloy (fls. 84 e 86), e não houve alegação de irregularidade da abertura de conta.

Nesse contexto, as instituições financeiras rés não podem ser responsabilizadas por prejuízos provocados pelo autor, por sua esposa e terceiros fraudadores. Os requisitos de segurança exigíveis das instituições financeiras foram observados. Assim, não se pode imputar qualquer responsabilidade às demandadas.

Evidenciada, pois, a presença da culpa exclusiva da vítima, que configura excludente de responsabilidade civil nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

À vista disso, é inaplicável ao caso a Súmula 479 do STJ, que prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Vejam-se julgados a respeito do tema:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO. I. Caso em Exame I. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais, em que a autora alega ter sido vítima de golpe, realizando o pagamento de um boleto falso a fim de quitar um empréstimo com o banco réu. Requer a declaração de quitação do contrato, a restituição dos valores em dobro e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais. Diante da sentença de improcedência da demanda, a parte autora apresentou recurso de*

*apelação, sustentando a responsabilidade da parte ré pelos fatos e o dever de indenizar. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a ofensa ao princípio da dialeticidade; (ii) a responsabilidade da parte ré pelos fatos e eventual culpa exclusiva da vítima. III. Razões de Decidir 3. Não há que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade, na medida em que houve a impugnação específica dos fundamentos da sentença. 4. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC). 5. No presente caso, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor, mas sim de culpa exclusiva da vítima. 5. A parte autora contribuiu de forma decisiva para o deslinde dos fatos acreditando em informações passadas por terceiros por meio de Whatsapp e realizando o pagamento do boleto, que possuía pessoa estranha à relação jurídica como beneficiário. Além disso, a alegação de que o fraudador tinha acesso às informações sigilosas por falha do banco é insuficiente para atribuir responsabilidade ao réu, pois se trata de mera conjectura no contexto dos autos. 6. Considerando a ausência de responsabilidade da parte ré, não há que se falar em indenização por danos materiais e morais ou inexigibilidade de valores. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso da parte autora desprovido. Sentença mantida. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. A culpa exclusiva do consumidor é causa excludente da responsabilidade do banco”. (TJSP; Apelação Cível 1011215-79.2025.8.26.0001; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)*

*“Ação de busca e apreensão – Alienação fiduciária de veículo – Mora comprovada – Notificação*

*extrajudicial regularmente entregue no endereço contratual – Exercício regular de direito pelo credor – Veículo apreendido e restituído após depósito judicial integral do débito no prazo legal – Aceitação expressa do credor – Purgação da mora caracterizada – Consolidação da propriedade afastada – Extinção da ação principal por perda superveniente do objeto – Reconvenção – Alegação de fraude - "Golpe do boleto falso" – Pagamento efetuado a beneficiário estranho à relação contratual (pessoa física e plataforma de pagamentos), por meio de boleto falso recebido via aplicativo de mensagens – Ausência de cautela mínima – Devedor que, mesmo alertado pelo banco e suspeitado da fraude, assumiu o risco do pagamento – Culpa exclusiva da vítima – Fortuito externo – Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Improcedência dos pedidos indenizatórios – Parcial provimento do recurso do réu – Prejudicado o recurso do autor”.* (TJSP; Apelação Cível 1007849-07.2024.8.26.0344; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Portanto, fica desprovido o recurso do autor, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência por ele devidos, antes arbitrados em 10% do valor da causa, para 15% sobre o mesmo referencial, na forma do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade deferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é **para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**