



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000091051**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041709-84.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MIRLENE PEREIRA SILVA AMORIM (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**LUIZ ARCURI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO N.º 17.073**

**Apelação: 1041709-84.2021.8.26.0576 - São José do Rio Preto**

**Apelante: Mirlene Pereira Silva Amorim**

**Apelada: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A**

Juiz sentenciante: José Roberto Lopes Fernandes

---

**INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DÉBITO PROTESTADO. CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. Hipótese do “golpe do boleto falso”. Exame da prova. Relação de consumo. Ré que se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da cobrança. Não há qualquer início de prova de indique que a parte autora tenha entrado em contato com a ré por canal de comunicação oficial. Dados pessoais e informações do débito fornecidos a terceiros com auxílio da própria parte autora, que foi vítima de golpe de engenharia social. Inexistência de fortuito interno ao serviço bancário. Culpa exclusiva de terceiro. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido.**

**- I -**

Na r. sentença às fls. 222/226, cujo relatório adoto, integrada pela decisão de fl. 237, foram ***julgados improcedentes*** os pedidos de declaração inexigibilidade de débito relativo a uma parcela de contrato de financiamento de veículo e de condenação à reparação civil por danos morais, formulados nesta ação movida por ***Mirlene Pereira Silva Amorim*** em face de ***Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A***.

Inconformada com a decisão, a autora interpôs

recurso (fls. 241/259), arguindo que entrou em contato pelo *WhatsApp* oficial, conforme orientação contida no *site* da instituição financeira, para gerar segunda via do boleto da parcela de setembro/2020; que é obrigação da parte ré zelar pela segurança dos dados de seus clientes, bem como de fornecer um meio de comunicação seguro, a fim de garantir a proteção dos consumidores; que a instituição financeira responde pelos danos causados em caso de furto interno; requer, ainda, o pagamento de compensação por danos morais, à vista do título que foi levado a protesto.

Contrarrazões da ré às fls. 263/266, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação que visa à declaração de inexigibilidade da parcela de setembro de 2020 do contrato de financiamento de veículo, bem como à reparação por danos morais.

Na petição inicial, a autora alegou que, em 27/09/2020, formalizou termo aditivo (fls. 24/27) ao contrato para renegociar os valores em aberto.

Segundo narra, houve demora na entrega do carnê das parcelas renegociadas, razão pela qual teria entrado em contato, via *WhatsApp*, para obter segunda via do boleto referente à primeira parcela, com vencimento em 28/09/2020. Contudo, referido boleto teria sido gerado por fraudadores, motivo pelo qual a parcela relativa a setembro/2020 não foi efetivamente paga, sendo, posteriormente, levada a protesto pela ré.

Na r. sentença, os pedidos foram julgados

improcedentes, sob o fundamento da ocorrência de hipótese de excludente de responsabilidade civil, qual seja, fato de terceiro, que rompeu o nexo de causalidade.

Respeitado o entendimento da autora, dos elementos trazidos se infere que os fraudadores se valeram de engenharia social para convencimento da vítima que levou ao fato impugnado.

Da análise dos documentos acostados às fls. 39/46, infere-se que a própria autora forneceu seus dados pessoais aos supostos golpistas, como o número de seu CPF, bem como informações relativas ao débito em discussão, incluindo o número do boleto de setembro/2020 (fl. 30).

Além disso, conforme print de fl. 39, referido boleto já estaria em atraso, pois a conversa com os golpistas foi estabelecida em 21/10/2020, quase um mês após o vencimento da obrigação.

Outrossim, observe-se que a autora informou o número do boleto vencido (fls. 30 e 39), não sendo verossímil que dispusesse de tal informação sem estar em posse do carnê de renegociação, sobretudo diante do lapso temporal entre a formalização do aditivo (27/09/2020) e o contato com os golpistas (21/10/2020).

Não há qualquer início de prova que indique o número de telefone com o qual a autora manteve contato seja oficial da instituição ré. Tampouco comprovou já ter recebido segunda via de boletos por meio do *WhatsApp*.

E como já bem destacado, observe-se que o beneficiário do boleto falso foi a instituição PagSeguro Internet S/A (fls. 31/32).

Assim, dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*(...)*

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

*(...)*

**II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (g.n.)**

Nessa toada, conclui-se os danos não foram gerados por fortuito interno, afastando-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – g.n.), prevalecendo a excludente de responsabilidade civil do fato de terceiro.

Ademais, estando configurada a excludente de responsabilidade por fato de terceiro, não é hipótese de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Ressalte-se que, à vista de todos esses elementos, a incidência ao caso das normas do Código de Defesa do Consumidor não leva a conclusão diversa.

Oportuno transcrever os seguintes precedentes deste

Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

*DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO FALSO. PAGAMENTO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO A TERCEIRO FRAUDADOR. FORTUITO EXTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. HONORÁRIOS MAJORADOS. I. CASO EM EXAME* *Apelação cível interposta por Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$ 6.191,31) e morais (R\$ 10.000,00), além de declarar a extinção do contrato de financiamento firmado com a autora Minervina Egas Soares de Castro, em razão do pagamento de boleto fraudado referente a uma das parcelas do contrato. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde civilmente pelos danos decorrentes do pagamento de boleto bancário falso emitido por terceiro; (ii) verificar se há configuração de dano moral pela posterior busca e apreensão do veículo financiado. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A legitimidade passiva*

*da instituição financeira é reconhecida com base na teoria da asserção, considerando-se as afirmações da petição inicial, independentemente da verificação de mérito (STJ, REsp 2.080.227/DF). A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), mas a responsabilidade do fornecedor depende da comprovação de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno. Nas hipóteses de pagamento de boleto fraudado, o ressarcimento é cabível apenas quando demonstrado que o consumidor foi induzido ao erro por canais oficiais ou prepostos da instituição (Enunciado 12 da Seção de Direito Privado do TJSP). No caso, não há prova de que o boleto adulterado tenha sido emitido pelo banco ou por seus canais oficiais, caracterizando-se fortuito externo e rompendo o nexo causal entre a conduta da ré e o dano sofrido. A atuação do banco ao promover a busca e apreensão do veículo, ante a mora configurada (art. 2º, § 2º, do Decreto-Lei 911/1969), não constitui ilícito, ainda que a devedora tenha sido vítima de golpe do boleto falso. A inexistência de falha de segurança ou de ato negligente da instituição financeira afasta a responsabilidade civil objetiva, tornando improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais. A condenação é revertida e os ônus de sucumbência são invertidos, com*

*majoração dos honorários advocatícios conforme art. 85, §§ 2º, 8º e 11, do CPC. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: O pagamento de boleto fraudado, obtido fora dos canais oficiais da instituição financeira, constitui fortuito externo e afasta a responsabilidade civil da instituição financeira por ausência de nexo causal. A mera busca e apreensão do bem, decorrente de mora legítima, não configura dano moral. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, art. 14, § 3º, II; Decreto-Lei 911/1969, art. 2º, § 2º; CPC, art. 85, §§ 2º, 8º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.080.227/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 05.03.2024; TJSP, Ap. Cív. 1000056-04.2024.8.26.0219, Rel. Marcos de Lima Porta, j. 31.01.2025; TJSP, Ap. Cív. 1001069-87.2023.8.26.0505, Rel. Jacob Valente, j. 28.01.2025; TJSP, AI 2051556-07.2023.8.26.0000, Rel. Daise Fajardo Nogueira Jacot, j. 26.06.2023; TJSP, Ap. Cív. 1005910-81.2023.8.26.0358, Rel. Alfredo Attié, j. 29.10.2024. (TJSP; Apelação Cível 1002107-55.2025.8.26.0347; Relator (a): Marcio Bonetti; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Matão - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 11/12/2025)*

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - "Golpe do boleto" - Sentença de improcedência - Irresignação dos autores – Boleto falso para pagamento de parcelas inadimplentes de contrato de financiamento de veículo - Pagamento que foi direcionado para terceiro, beneficiário diverso da instituição financeira – Autores que não tomaram as cautelas necessárias - Ausência de nexos causal entre o prejuízo e a conduta das instituições financeiras rés – Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1141651-57.2024.8.26.0100; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 11/12/2025)*

Diante de todo o exposto, deve ser negado provimento à apelação da autora.

De acordo com o Tema Repetitivo 1.059 do Superior Tribunal de Justiça e o art. 85, § 11 do CPC, os honorários advocatícios de sucumbência devidos pela parte autora são majorados para 15% do valor atualizado da causa, cuja execução ficará suspensa em razão da gratuidade da Justiça.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso da autora, com majoração dos honorários de advogado, nos termos supracitados.

**LUIZ ARCURI**  
RELATOR