



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

Apelação Cível nº 0004487-83.2021.8.19.0030

Apelante: **Lucilídia Pereira Barbosa de Lima Panza**

Apelado 1: **Banco Volkswagen S/A**

Apelado 2: **Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento**

Apelado 3: **Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos**

Apelado 4: **Banco Bradesco S/A**

Relator: **Des. Elton M. C. Leme**

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória proposta por **Lucilídia Pereira Barbosa e Lima Panza** em face **Banco Volkswagen S/A, Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento, Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos e Banco Bradesco S/A**, narrando que: (1) adquiriu um veículo Gol Volkswagen no valor de R\$ 48.752,92, com pagamento financiado pelo primeiro réu em 42 parcelas mensais no valor de R\$ 1.590,94; (2) por motivos de saúde deixou de quitar algumas parcelas do financiamento; (3) em agosto de 2021 tomou um empréstimo no Banco Crefisa S/A, no valor de R\$ 9.893,21 para quitar o financiamento; (4) o boleto foi emitido por meio de aplicativo de mensagem (Whatsapp), de nº +55 11 91025-6381; (5) o boleto foi pago no mesmo dia do vencimento, em 26/08/2021, em uma agência virtual do Banco Crefisa S/A; (6) nos dias seguintes enviou mensagem pelo aplicativo solicitando a carta de quitação, mas para sua surpresa recebeu uma mensagem informando



que o serviço era inválido; (7) as cobranças do financiamento continuaram; (8) o Banco Volkswagen informou que o boleto emitido não lhe pertencia e que o contrato permaneceria ativo com a possibilidade de cobrança, em caso de inadimplência; (9) após análise do boleto, constatou que o banco beneficiário foi o Nu Pagamentos S/A (Nubank), momento em que percebeu que foi vítima de fraude; (10) o comprovante demonstra que o boleto foi emitido por intermédio do Banco Bradesco; (11) depois do envio do comprovante de pagamento, não foi mais respondida pelo aplicativo de mensagens; (12) o serviço prestado pelo Banco Volkswagen não teve a segurança esperada; (13) foi ajuizada ação de busca e apreensão do veículo, em razão do inadimplementos.

Ao final, pugnou pela procedência do pedido para que os réus sejam condenados a restituírem em dobro o valor pagar e a compensarem os danos morais, com o pagamento de indenização no valor de R\$ 10.000,00.

O Nubank apresentou contestação no ítem 111, na qual sustentou que: (1) não tem legitimidade passiva para ação, visto que não foi a instituição responsável pela emissão do boleto; (2) não praticou qualquer conduta ilícita; (3) a própria autora afirma que foi vítima de fraude praticada por terceiros; (4) a autora foi vítima de uma fraude denominada de *phishing*, por meio da qual são encaminhadas mensagens para várias pessoas, na esperança de que algumas delas caia no golpe; (5) não realizou qualquer tipo de cobrança indevida; (6) inexistem danos morais a serem indenizados.

Ao final, pugnou pela improcedência do pedido.

O Banco Volkswagen apresentou contestação no índice 245, na qual sustentou que: (1) o fato se deu por culpa exclusiva da parte autora, que efetuou o pagamento de um boleto que não tinha o Banco Volkswagen como beneficiário; (2) a autora foi informada sobre os canais de comunicações oficiais; (3) no carnê de pagamento consta orientação sobre obtenção de segunda via e alerta quanto à possibilidade de golpes; (4) não realiza atendimento por meio de aplicativo de mensagens e não informa em seu site número de Whatsapp para emissão de boletos; (5) a autora, durante a conversa com o golpista, forneceu a senha de acesso à área do cliente, bem como todos os seus dados pessoais; (6) o valor informado pelo fraudador para quitação (R\$ 9.893,21) é inferior ao saldo devedor (R\$ 33.049,74); (7) a autora não foi diligente em conferir que era o beneficiário do boleto; (8) não pode ser responsabilizado por fraudes praticadas por terceiros em ambiente virtual; (9) inexistem danos morais ou materiais a serem reparados.

Ao final, pugnou pela improcedência do pedido.

A autora apresentou réplica no índice 397.

No índice 419 a autora requereu a produção de prova testemunhal e pericial, esta última para análise da transcrição das mensagens e perícia grafotécnica nos boletos falsos.

A decisão do índice 460 saneou o processo e indeferiu a prova pericial e testemunhal e deferiu a prova documental superveniente.

A sentença do índice 494 julgou improcedentes os pedidos e condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários de advogados, que fixou em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

A autora interpôs apelação no índice 500, na qual sustentou que: (1) houve cerceamento de defesa, em razão do indeferimento das provas complementares; (2) aplica-se no caso a responsabilidade objetivada das instituições financeiras, em razão da fraude bancária; (3) houve falha na segurança bancária.

Ao final, pugnou pelo provimento do recurso para que seja reformada a sentença e julgados procedentes os pedidos iniciais

Contrarrazões do Banco Volkswagen, Nu Pagamentos S/A e Banco Crefisa, nos índices 612, 649 e 660, respectivamente, todas pugnando pelo improvimento do recurso.

É o relatório. Peço dia.

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2026.

Des. Elton M. C. Leme

Relator



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 0004487-83.2021.8.19.0030

Apelante: Lucilídia Pereira Barbosa de Lima Panza

Apelado 1: Banco Volkswagen S/A

Apelado 2: Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento

Apelado 3: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Apelado 4: Banco Bradesco S/A

Relator: Des. Elton M. C. Leme

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. AUTORA INDUZIDA POR ESTELIONATÁRIO A REALIZAR PAGAMENTO DE BOLETO FALSO. PRÁTICA DE *PHISHING*. CULPA OU FATO EXCLUSIVO DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. CDC, ART. 14, § 3º. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória visando a restituição de valor pago para quitação de financiamento de veículo automotor, decorrente do pagamento de boleto falso. 2. Inexistência de indício de que a orientação dada à consumidora tenha advindo de um preposto das rés, mas sim de estelionatário. 3. A própria autora entrou em contato com um suposto número de WhatsApp da



primeira e forneceu seus dados ao terceiro fraudador, bem como realizou a transação sem se atentar com o nome do beneficiário, que nenhuma relação guardava com a empresa ré. 4. O relato autoral indica não só o fato exclusivo de terceiro como o fato (ou culpa) do consumidor, inexistindo falha na prestação do serviço ou falha no sistema de segurança da operadora ré, configurando fortuito externo. 5. Fraude conhecida como *phishing*, por meio da qual estelionatários utilizam artifícios que induzem a vítima a cair em uma armadilha que a faz acreditar que a comunicação promovida é verdadeira e a consumidora, ludibriada, é induzida a fornecer informações pessoais, a efetuar pagamentos indevidos ou a realizar transferência bancária. 6. Majoração dos honorários advocatícios em sede recursal, observada a gratuidade de justiça deferida. 7. Desprovimento do recurso.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da **Apelação Cível nº 0004487-83.2021.8.19.0030**, originária da Vara Única da Comarca de Mangaratiba, julgada na sessão de 25/08/2026, em que é apelante **Lucilidia Pereira Barbosa e Lima Panza** e apelados **Banco Volkswagen S/A, Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento, Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos e Banco Bradesco S/A**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **negar provimento ao recurso**, nos termos do voto do relator e da certidão de publicação.

ACÓRDÃO apresentado na data da sessão.

VOTO

Conheço o recurso, pois presentes os requisitos. Primeiramente, ressalta-se que a relação jurídica entre as partes está afeta à legislação consumerista, enquadrados que estão autora e ré às definições de consumidor e fornecedor, da Lei nº 8.078/1990, incidindo à espécie as regras de ordem pública, cogentes e de interesse social.

Inclusive, a incidência do Código de Defesa do Consumidor nessas relações jurídicas foi pacificada pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula 608 que diz:

“Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.”

Nesse contexto, tem-se que, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa ou o fato exclusivo da vítima ou de terceiros.

Conforme registrado na sentença e verificado nos autos, a própria autora entrou em contato com um suposto número de WhatsApp da ré e forneceu seus dados ao terceiro fraudador.

Na sequência, foi enviado o boleto em si para pagamento, sendo que a autora realizou a transação sem se atentar com o nome do beneficiário, que nenhuma relação guardava com a empresa ré.

Além disso, ressalta-se que a empresa ré alerta seus clientes com relação ao golpe do boleto falso, informando que não realiza a emissão de boletos por WhatsApp ou a emissão de segunda via por aplicativos de mensagens.

Assim, o relato autoral indica não só o fato exclusivo de terceiro como o fato (ou culpa) do consumidor, inexistindo falha na prestação do serviço ou falha no sistema de segurança da operadora ré, configurando fortuito externo.

Nesse contexto, é importante destacar que essa modalidade de fraude é chamada de *phishing* (com possível origem na composição de *phony* com *fishing*), aludindo à (falsa) pescaria de uma pessoa ou de seus dados, por meio da qual estelionatários utilizam artifícios que induzem a vítima a cair em uma armadilha que a faz acreditar que a comunicação promovida é verdadeira. Assim, a vítima, ludibriada, é induzida a fornecer informações pessoais, a efetuar pagamentos indevidos ou a realizar transferência bancária.

Portanto, depreende-se dos autos que a atuação da autora foi decisiva para o resultado almejado pelo estelionatário. Por ter sido induzida a passar seus dados e a realizar o pagamento de boleto falso, sem atentar para a consequência de seus atos, experimentou os referidos prejuízos.

É certa a obrigação da empresa ré de garantir a segurança das operações realizadas por meio de seus sistemas, mas não há como garantir a segurança em caso de evidente descuido do cliente, sendo inequívoco que a autora atendeu à “sugestão” de uma pessoa desconhecida, por WhatsApp, por esta ter aparentado se tratar de funcionário da operadora ré.

No mesmo sentido entende este E. Tribunal. Veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. GOLPE DO FALSO BOLETO. PHISHING. TERCEIROS FRAUDADORES. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELOS. Cinge-se a controvérsia em verificar a eventual responsabilidade civil do banco réu pelo pagamento de boleto falso pelo consumidor. O autor foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como phishing, no qual a pessoa é induzida a compartilhar informações confidenciais em plataformas eletrônicas. Evidente falta de atenção do demandante que supondo estar negociando com a real

credor não percebeu o engodo e entregou ao fraudador todos os seus dados para geração do boleto falso. Culpa exclusiva do autor, diante da ausência de falha de segurança interna do banco ou qualquer vazamento das informações de seu cliente. Não há que se cogitar de fortuito interno do réu, pois a circunstância elide a responsabilidade objetiva das instituições, conforme o artigo 14, §3º, II, do CDC. Os pedidos devem ser julgados improcedentes. Recurso do autor CONHECIDO e DESPROVIDO. Recurso do réu CONHECIDO e PROVIDO. (0200739-83.2020.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). CEZAR AUGUSTO RODRIGUES COSTA - Julgamento: 23/01/2024 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA NO SENTIDO DE QUE HOUVE INTERRUPTÃO INDEVIDA NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA, CONSIDERANDO O ADIMPLENTO DAS FATURAS. CONTUDO, TAL PAGAMENTO SE DEU EM SITE DESCONHECIDO, POR MEIO DO GOLPE DO BOLETO FALSO. EVENTO DANOSO QUE NÃO SE REVELA COMO DESDOBRAMENTO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL DESENVOLVIDA PELA RÉ. CONFIGURAÇÃO DE CASO FORTUITO EXTERNO.

O QUE EXCLUI A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. ADEMAIS, A PRÁTICA DE ESTELIONATO FOI FAVORECIDA PELA CONDUTA NEGLIGENTE DA CONSUMIDORA. ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (0840094-12.2024.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO FERNANDY FERNANDES - Julgamento: 04/12/2024 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 13ª CÂMARA CÍVEL)

Por fim, diante do desprovimento do presente recurso, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, impõe-se a majoração dos honorários sucumbenciais, o que ora se faz, em 2%.

Por tais fundamentos, voto no sentido de **negar provimento ao recurso**, majorando os honorários advocatícios para 12% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

Des. Elton M. C. Leme

Relator