



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282411

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001001-29.2022.8.26.0035, da Comarca de Águas de Lindóia, em que é apelante BANCO DO BRASIL S.A, é apelado CLARICE MARIA PRATA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Rejeitada a preliminar, deram provimento, nos termos que constarão do acórdão. 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), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001001-29.2022.8.26.0035
Comarca: Águas de Lindoia (Vara Única)
Juiz: Marcelo Henrique Mariano
Apelante: Banco do Brasil S.A.
Apelada: Clarice Maria Prata Pereira

Voto nº 1699

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO WHATSAPP. TRANSFERÊNCIA CONTESTADA. AUSÊNCIA DE ESTORNO. PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar o banco réu a restituir, à parte autora, a quantia de R\$ 20.000,00, bem como a uma indenização, a título de danos morais, no importe de R\$ 5.000,00. A instituição financeira apela, apontando, preliminarmente, para sua ilegitimidade passiva. No mérito, dedica à parte autora a culpa exclusiva pelo evento danoso, negando, ainda, a ocorrência de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) averiguar se há legitimidade da parte ré para figurar na demanda; (ii) averiguar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade civil da instituição financeira ré; e (iii) analisar se houve danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR: falha apontada que se refere aos serviços bancários prestados diretamente pelo réu, responsável pela conta corrente da qual transferidos os valores pela autora, fato suficiente para lhe conferir legitimidade para a demanda. Não houve falha na prestação de serviços pelo requerido, inexistindo comprovação de que tomou conhecimento da fraude em tempo hábil para impedir a transação impugnada. A autora só comunicou os fatos quando já consolidada a operação e não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, já que sequer confirmou a identidade do interlocutor, tendo, ainda, realizado transferências às contas de pessoas por ela desconhecidas. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que a instituição bancária ré não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizada, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO: preliminar rejeitada, mas provido o recurso. Alteração dos ônus sucumbenciais, respeitada a

gratuidade deferida à autora.

Trata-se de ação indenizatória, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 178/180, cujo relatório adota-se, a qual, reconhecendo a prestação de serviço defeituoso pelo banco requerido, condenou-o a restituir, à parte autora, o valor de R\$ 20.000,00, bem como a uma indenização, pelos danos morais a ela causados, no importe de R\$ 5.000,00.

Inconformado, apelo o banco réu. Sustenta, preliminarmente, ser parte ilegítima para figurar na presente demanda. Impugna, ainda, a justiça gratuita deferida em favor da autora. No mérito, aponta, em suma, para a culpa exclusiva daquela, eis que transferiu valores aos fraudadores, sem se certificar se seu interlocutor correspondia, deveras, a sua filha, tratando-se, pois, de fortuito externo. Afirma, ainda, não saber informar se os valores por ela transferidos foram sacados ou bloqueados pelo banco de destino. Assevera, pois, inexistir seu dever de indenizar os danos materiais suportados pela parte autora, não tendo sido configurados, ademais, os alegados danos morais. Entende, ao menos, pela redução do quanto indenizatório fixado a esse título. Pretende, também, a revogação da tutela conferida e a atribuição de efeito suspensivo ao recurso interposto (fls. 183/209).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 210/211) e respondido (fls. 276/282).

É o relatório.

Inicialmente, cumpre observar que resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo constante no recurso do banco réu, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

Igualmente insubsistente a impugnação feita à justiça gratuita conferida à parte autora.

Com efeito, trouxe a requerente, aos autos, documentos suficientes a comprovar sua situação financeira hipossuficiente, inclusive holerite

que demonstra auferir ela, em razão de sua atividade laboral, vencimentos líquidos inferiores a R\$ 2.200,00 (fls. 36/39).

Ademais, segundo o art. 99, § 3º do CPC, "*presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural*", transferindo ao réu o ônus da prova de que a parte autora não é pessoa necessitada.

Assim, cabe àquele que pretende insurgir-se contra a concessão, a prova de que a parte contrária pode arcar com os honorários e com as custas processuais.

No caso dos autos, contudo, essa prova não foi minimamente produzida, já que não trouxe o réu nenhum documento capaz de infirmar a gratuidade processual concedida, a qual fica, portanto, mantida.

A ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira ré, da mesma forma, não merece acolhida.

Deveras, a parte autora imputa ao banco réu a responsabilidade em razão de serviço por ele diretamente prestado, qual seja, o não estorno da operação de TED realizada por sua correntista, no importe de R\$ 20.000,00, e, conseqüentemente, o dever de reparar os danos causados, fato suficiente para lhe conferir legitimidade para a demanda.

Eventual ausência de responsabilidade é matéria de mérito e com ele será analisada.

Do que se extrai dos autos, não se discute que, em 01/12/2021, foi a ora apelada ludibriada por fraudadores, os quais, se passando por sua filha, solicitaram, por meio do aplicativo WhatsApp, a transferência de diversos valores, o que foi feito pela parte autora, vindo ela a sofrer um prejuízo equivalente a R\$ 68.302,00 (fls. 14/15, 16/17, 18, 19/20, 22/25 e 26/27).

Na audiência de instrução designada para a produção de

prova testemunhal e de depoimento pessoal (fls. 167/168), por sua vez, relatou a autora que foi vítima do “Golpe do WhatsApp”. Disse que tinha vendido um imóvel em São Paulo e estava adquirindo outro em Águas de Lindoia. Contou que estava com o dinheiro na conta e entraram em contato com ela, pelo WhatsApp, se passando por sua filha, em outro número, e pedindo dinheiro. Admitiu que fez transferências com o saldo que tinha em conta. Disse que fez quatro transferências e duas TEDs na própria agência, pelo caixa eletrônico, estas últimas nos valores de oito e vinte mil reais. Disse que o TED de 8 mil retornou e o de 20 mil não. Contou que ligou para o Banco do Brasil para reportar os fatos; ligou para a central e aguardou atendimento. Afirmou que as contas não eram de sua filha, nem da empresa em que ela trabalhava; eram de outras pessoas, mas não questionou quem seriam elas e não desconfiou que não as mensagens não eram de sua filha. Disse que só quando chegou em casa é que desconfiou e ligou para o banco. Contou que ficou em estado de choque. Afirmou ter sofrido um prejuízo total de 60 mil reais. Pontuou que o valor de 8 mil reais foi estornado, mas o de 20 mil não. Disse que ligou à noite para o banco e a orientaram a ir à agência; foi, no dia seguinte, à agência e, então, pediram que fosse a delegacia registrar boletim de ocorrência. Contou que ficou esperando a resposta do banco e depois de 15 dias o pedido de restituição foi indeferido. Contou que conseguiu o dinheiro para comprar a casa ainda assim; suas filhas emprestaram (gravação digital).

A testemunha Pamela Patricia Rissatto, de seu turno, disse ser psicóloga da autora e que já a atendia antes dos fatos. Contou que, em dezembro de 2021, a autora foi vítima de golpe, tendo os fraudadores se passado por sua filha, por meio do WhatsApp. Confirmou que já acompanhava a vítima e, a partir desse fato, ela teve grande regressão em seu quadro clínico, físico e mental (gravação digital).

Como se vê, não nega a autora ter transferido valores a fraudadores, porquanto não tenha se certificado quanto à identidade de seu interlocutor, que se passou por sua filha no WhatsApp e solicitou valores. Tampouco nega o banco réu, em suas manifestações, ter sido a autora vítima de golpe.

A matéria discutida no presente feito, por sua vez, não se refere a todas as transferências efetuadas pela autora, a beneficiar pessoas que não

pretendia, mas, sim, a apenas uma única operação de TED por ela realizada, em 01/12/2021, às 16h54min, no valor de R\$ 20.000,00, a qual, segundo a autora, deixou de ser estornada pela instituição financeira ré, em que pese ter ela estornado a transação de menor valor, no importe de R\$ 8.302,00, feita onze minutos antes daquela (fls. 04 e 18).

Todavia, como se pode extrair do próprio depoimento pessoal da autora, a comunicação feita ao banco requerido só ocorreu à noite e depois de ter ela chegado em sua residência, após ter realizado transferências em uma agência bancária, o que denota que ela só entrou em contato com a instituição bancária, a fim de reportar os fatos, após considerável período e quando as transações já se encontravam consolidadas.

Aliás, ao contrário do que sugere a requerente, não houve o estorno da quantia de R\$ 8.302,00, o que poderia indicar ter o sistema do banco réu reconhecido, por si só, os indícios de fraude.

Com efeito, tal devolução deveu-se, como aponta o extrato de fl. 96, a uma incorreção quanto aos dados da agência ou da conta destinatária, o que impossibilitou a efetivação da transferência, não se tratando, assim, de determinação de estorno pelo banco requerido.

Vale observar que o prejuízo narrado pela autora, evidenciado pelos comprovantes colacionados às fls. 18 e 19/20, perfazia o montante de R\$ 68.302,00 (fl. 26), tendo aquela contestado, na presente demanda, tão somente e como adiantado, uma única operação, condizente à TED de R\$ 20.000,00, sob o argumento de ter o banco réu procedido ao estorno da transferência da menor quantia, ocorrida momentos antes, o que, como demonstrado, se revelou falso.

Outrossim, uma vez que a parte autora sequer reclama pelos demais valores transferidos aos fraudadores, a totalizar a supracitada monta, evidente que reconhece ter incidido em culpa exclusiva, ao não adotar as cautelas necessárias para impedir a fraude da qual foi vítima.

Nesse diapasão, não pode a autora responsabilizar a instituição financeira ré pelos prejuízos decorrentes da fraude em comento, já que competia a ela verificar, desde o início, a identidade de seu interlocutor, acionando, ela própria e diretamente, o familiar anunciado pelo número de telefone previamente conhecido, a fim de verificar a veracidade da solicitação de empréstimo, mormente por estarem as contas destinatárias vinculadas a pessoas por ela desconhecidas.

Está claro, na hipótese vertente, que a autora, embora ludibriada, voluntariamente realizou a operação financeira contestada, a beneficiar pessoa que não pretendia.

Nesse diapasão, a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como se concluir pela responsabilidade da instituição financeira ré pelo lamentável episódio, incidindo, na hipótese, a regra de seu art. 14, § 3º, inciso II, a qual isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Em casos similares, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

*“*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do "pix". Transferências de quantias "via pix" após pedido de suposto colega por "whatsapp". Autor que toma conhecimento de que caiu em golpe. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste no pedido inicial. EXAME: Uso da tecnologia disponibilizada pelas rés, tal como o aplicativo de mensagens, abertura de contas bancárias e intermediação de pagamento que não as torna corresponsáveis pelo prejuízo havido, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei nº 8.078/90. Demandante, vítima de estelionato, que agiu de forma ingênua, sem as cautelas mínimas de segurança ao transferir vultosas quantias para contas de terceiros, em desconformidade com a diligência usual do "homem médio". Responsabilidade civil das rés não configurada, ante a culpa exclusiva da vítima, hábil a romper o nexo causal entre os danos reclamados e a prestação dos serviços das rés. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005765-57.2022.8.26.0003; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023).*

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Ação indenizatória julgada improcedente. Inconformismo da autora. Golpe do "whatsapp". Terceiro sedizente irmão da vítima que solicita empréstimo de valores por PIX e cujas instruções a correntista seguiu. Preliminares de ilegitimidade passiva e nulidade da

sentença rejeitadas. Mérito. Origem espúria facilmente perceptível. Número de telefone diverso do usualmente utilizado pelo familiar e destinatário da operação não conhecido. Mensagem de segurança enviada pelo banco antes da operação ignorada pela consumidora. Demora para comunicação da fraude ao banco. Prejuízo a efetividade de bloqueio administrativo e eventual recuperação de valores. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC). Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes. Apelação desprovida.” (TJSP; Apelação Cível 1015391-26.2023.8.26.0566; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Carlos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024).

“APELAÇÃO – ‘Golpe do Whatsapp’ – Ação de indenização por danos morais e materiais – Transferência realizada a terceira pessoa que, estabelecendo contato com a autora por meio de Whatsapp, passou-se por sua filha – 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 da instituição financeira e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ – Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, com majoração de honorários, nos termos do art. 85, §11, do CPC.” (TJSP; Apelação Cível 1036797-15.2024.8.26.0002; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024).

Nessa conformidade, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro e não comprovada a apontada falha na prestação dos serviços, impunha-se a improcedência da pretensão inicial.

Ressalta-se, mais uma vez, que o fundamento da pretensão indenizatória deduzida na inicial está na suposta falha na prestação de serviços do requerido, que não teria bloqueado o segundo TED efetuado pela requerente. Contudo, como visto, assim não ocorreu. Por conta da comunicação tardia do evento ao requerido este não pode impedir a transferência de valores, apropriados pelos destinatários. A devolução da segunda operação, de menor valor, não se deu por atuação do réu, mas por erro na indicação da conta destinatária.

Por conseguinte, invertem-se os ônus sucumbenciais, devendo a autora suportá-los exclusivamente, ficando os honorários advocatícios por

ela devidos à parte adversa, agora, fixados em 13% do valor atualizado da causa, já considerado o trabalho adicional e respeitada a gratuidade a ela deferida (fls. 63/64)

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **REJEITA-SE** a preliminar aventada, mas **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco réu, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator