



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295016

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1123268-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULA PRISCILA DE CASTRO, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº. 1123268-31.2024.8.26.0100

Apelante: Paula Priscila de Castro

Apelado: Banco do Brasil S/A

Ação: Ação de indenização por danos materiais e morais

Origem: 12ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª instância: Isabela Canesin Dourado Figueiredo Costa

Voto nº 3112

APELAÇÃO – "Golpe do WhatsApp" – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência realizada a terceira pessoa que, estabelecendo contato com a autora por meio do WhatsApp, passou-se por seu filho – 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 do banco requerido e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 202/206, cujo relatório se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência, condenou a parte autora

ao pagamento de custas e honorários de sucumbência, que fixou em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

Irresignada, apelou a autora (fls. 209/226), reiterando os termos da inicial, aduzindo, em síntese, que o banco não adotou medida capaz de evitar ou reprimir a fraude perpetrada, razão pela qual, dada a ocorrência de fortuito interno, deve ser objetivamente responsável pela ocorrência do dano sob comento.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões do banco requerido (fls. 235/269).

É a síntese do necessário.

A autora ajuizou a presente ação buscando a condenação do banco requerido ao ressarcimento do valor do dano decorrente de fraude de que fora vítima, além do pagamento de indenização extrapatrimonial no valor de R\$ 5.000,00.

Sentenciado o feito, o d. magistrado de primeiro grau julgou improcedente a demanda, sobrevindo recurso da parte autora.

Pois bem.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o

banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos

internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.”*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Narra a autora que no dia 06 de junho de 2024 foi contatada por pessoa que se identificou como sendo seu filho Leonardo – usava, como foto de perfil, a fotografia do filho. Alega que foi solicitada a transferência no valor de R\$ 4.100,00, o que foi prontamente atendido, conforme registrado em Boletim de Ocorrência (fls. 22/23), a seguir reproduzido:

“Recebi uma mensagem hoje pela manhã de uma pessoa falando que era o meu filho, solicitando um valor na conta de Wesllem Samuel dos Santos de Arruda, Agência 3944, Conta Corrente 734748, no valor de R\$ 4.100,00, que foi feito pela minha Conta Poupança do Banco do Brasil 3323-5, Agência 145610, na posterior o mesmo solicitou R\$ 5.000,00, o que não foi possível. Por eu achar que estava tratando com o meu filho, informei

que teria somente o da Caixa, onde ele solicitou R\$ 3.000,00, o que foi feito pela conta bancária Agência 2873 e Conta Corrente 5834939569, após o banco bloqueou.” (grifei)

Contudo, a instituição financeira ré sustenta que não há falar em qualquer falha na prestação de seus serviços bancários ou, ainda, em responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, haja vista tratar-se de caso nítido de culpa exclusiva da vítima (CDC, artigo 14, §3º, inciso II).

Do simples compulsar dos presentes autos não vislumbro a existência de nexo de causalidade entre qualquer conduta que se possa atribuir ao banco réu e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela autora.

Aliás, caso a autora não tivesse sido vítima da fraude mencionada – ou seja, a pessoa a solicitar a quantia efetivamente fosse o seu filho Leonardo –, a ordem dos fatos, sob a ótica do banco, teria sido exatamente a mesma: a transferência de valor à conta bancária destinatária teria acontecido da mesma maneira.

Depreende-se dos que o perfil de consumo da parte autora revela a realização de numerosas transferências via PIX em quantias significativas: (i) R\$ 200,00, R\$ 180,00, R\$ 150,00, R\$ 200,00 e R\$ 100,00 (mês de maio – fls. 168), (ii) R\$ 250,00, R\$ 100,00 (mês de junho – fls. 169), (iii) R\$ 190,00, R\$ 110,00, R\$ 140,00, R\$ 235,00, R\$ 200,00, R\$ 127,00, R\$ 120,00 e R\$ 210,00 (mês de julho – fls. 170) e (iv) R\$ 1.430,00 e R\$

600,00 (mês de agosto – fls. 167).

Portanto, ao menos formalmente, nada há de irregular na operação sob comento. Isto é, a operação tem as todas as características de uma transação regular, sendo que, se fosse este o caso (transação regular), não se cogitaria que o banco requerido adotasse qualquer comportamento distinto daquele que foi adotado.

Assim, não se pode imputar ao banco réu, diante de uma transação que possui as mesmas características de uma transação legítima, a adoção dos procedimentos destinados a conter transações atípicas, que efetivamente se revistam de características indicativas de fraude.

Cabia à parte autora ser mais diligente e cautelosa ao realizar o negócio jurídico. O tipo de fraude de que foi vítima tem se tornado cada vez mais frequente, sendo que um dos sinais mais comuns é justamente o fornecimento de conta bancária de titularidade desconhecida, o que ocorreu no presente feito.

Aliás, a conta bancária pertencia a terceiro desconhecido da autora, **“Wesllem S S Arruda”** (fls. 163). Contudo, ainda assim, a parte autora, sem questionar o assunto, efetuou espontaneamente a referida transferência, conforme restou informado pela própria parte em sua exordial:

“Como o seu filho tem uma empresa e trabalha com diversos clientes e

fornecedores, a Autora acreditou que a mensagem se tratava do seu filho.

*O meliante que estava usando a foto do filho da Autora solicitou o valor de R\$4.100,00, (Quatro Mil e Cem Reais), para conta bancária de **WESLLEM SAMUEL DOS SANTOS**, na conta bancária, a saber: agência 3944 conta corrente 734748, do Banco Bradesco S/A.*

Depois dessa transferência, o meliante solicitou outro valor, contudo a Ré, instituição financeira reconheceu a fraude e bloqueou a segunda transferência.” (fls. 02 – grifei)

Por oportuno, transcrevo o entendimento proferido pelo d. magistrado de primeiro grau em sentença:

“É incontroverso nos autos que a autora realizou a transferência do valor de R\$ 4.100,00 a Wesllem Samuel dos Santos (fls. 25), aduzindo a requerente que foi vítima de fraude perpetrada por terceiro através do aplicativo Whatsapp. A divergência entre as partes cinge-se à responsabilidade do polo passivo pelos prejuízos decorrentes do golpe sofrido pela parte autora.(...)”

Conforme aduziu a autora, acreditando estar

conversando com seu filho, realizou a transferência de valor, via Pix, a beneficiário desconhecido, deixando de agir com a devida cautela, uma vez que efetuou pagamento sem se certificar da veracidade das informações recebidas por meio do aplicativo de mensagens, contribuindo diretamente para o desfecho do golpe perpetrado. Disso se extrai **que o prejuízo sofrido decorreu de fato exclusivo da própria vítima e não guarda relação causal alguma com a atividade bancária da parte ré, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC**. Em outras palavras, não houve falha na prestação dos serviços bancários tampouco ato que fosse imputável ao fornecedor atrelado à cadeia causal do dano, ocasionado por fato exclusivo da vítima.

(...)

Dessa feita, **restaram afastadas as alegadas falhas na prestação de serviços pela parte ré**, o que evidencia que a parte requerida não pode ser responsabilizada pelos prejuízos eventualmente sofridos pela parte requerente. Pelas mesmas razões, não se cogita de declaração de inexigibilidade das obrigações relacionadas às transações

*realizadas, especialmente porque a quantia foi objeto de transferência a terceiro pela parte autora e porque não se pode impor ao banco os ônus do agir incauto da parte requerente. Do mesmo modo, **ausente qualquer conduta ilícita imputável à parte ré e nexo de causalidade entre suas atividades e os danos supostamente sofridos, não há falar em responsabilidade civil por danos materiais ou morais.***” (grifei)

Isto posto, a hipótese dos autos é de fortuito externo, a afastar a incidência da Súmula nº 479 do C. STJ, circunstância que rompe o nexo de causalidade, permitindo, deste modo, o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima. Neste exato sentido, o CDC estabelece em seu art. 14, § 3º, inc. II, que “o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Conforme exposto, a instituição financeira ré, mera intermediadora de pagamento, não teve nenhuma participação no referido negócio ilícito, o que rompe o nexo causal arguido pela parte autora, ora apelante.

Cumprе consignar, ademais, que iludida a vítima em sua boa-fé, qualquer mecanismo de segurança seria, em verdade, ineficaz, pois a parte confirmaria a operação.

Diante da documentação acostada aos

presentes autos, vê-se que a providência que cabia ao banco réu promover – Mecanismo Especial de Devolução – MED – foi observado, mas em função da instantaneidade da transação e da rapidez por parte do golpista, não foi alcançado o esperado bom êxito (fls.128).

No que diz respeito à transferência via PIX, vale registrar, ainda, que esta modalidade de operação é caracterizada em especial por sua instantaneidade, de modo que não há cogitar que o banco proceda com a reversão de transação efetuada espontaneamente sempre que assim solicitado pelo consumidor.

Importante salientar que a conta bancária destinatária do valor é vinculada a outra instituição financeira que não a parte requerida, de sorte que tampouco se pode cogitar em responsabilidade derivada da viabilização de criação de conta bancária por parte do estelionatário, que deve ser discutida frente à mesma, em ação autônoma.

O tema é recorrente neste E. Tribunal de Justiça, que firmou seu entendimento neste sentido, conforme se verifica a partir da leitura dos julgados a seguir:

"APELAÇÕES. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUTORA QUE REALIZOU TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA TERCEIRO QUE SE FEZ PASSAR POR SUA FILHA, sendo vítima do chamado Golpe do "Whatsapp" Sentença de PARCIAL PROCEDÊNCIA. Apelos dos

*requeridos. I - CASO EM EXAME – Apelações das requeridas, pugnando pela improcedência da demanda, sob o argumento de que não houve falha do serviço, tratando-se de fortuito externo que se deu por culpa exclusiva da vítima, ora autor/apelado, que não teria sido diligente, de modo a confirmar com a filha a solicitação antes da transferência do valor. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em verificar se houve falha dos serviços prestados, de modo a responsabilizar os apelantes pelo dano, e se há dano moral indenizável. III – RAZÕES DE DECIDIR. Alegação de ilegitimidade passiva do banco sem consistência. O réu compõe a cadeia de consumo em análise, sendo manifesto que, em tese, responde pelos danos oriundos da suposta falha de serviço. Apelado realizou a transferência pix em favor de terceiro, imaginando estar favorecendo sua filha. Impossibilidade de responsabilização dos réus pelo ocorrido. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável aos réus no episódio de que foi vítima o autor, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. **Aplicação da excludente de***

responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. IV – DISPOSITIVO. Sentença reformada, para proclamar a improcedência da demanda, com a inversão da responsabilidade pelas verbas da sucumbência. **RECURSOS PROVIDOS.** Dispositivos relevantes citados - Art. 14, § 3º, II, do CDC". (TJSP; Apelação Cível 1002631-82.2023.8.26.0101; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Caçapava - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2024; Data de Registro: 11/11/2024) (grifei)

"Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do whatsapp. Autora vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por sua filha, enleou-a em narrativa falseada. Transferência via "pix" realizada de forma espontânea pela própria autora. Ausência de cautela da consumidora. Excludente de responsabilidade. Fortuito externo. Art. 14, § 3º, do CDC. Precedentes. Improcedência dos pedidos. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária". (TJSP; Apelação Cível 1008244-37.2023.8.26.0084; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara

de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)
(grifei)

*"APELAÇÃO – BANCÁRIO – "GOLPE DO PIX" FRAUDE ENVOLVENDO MENSAGEM DE "WHATSAPP". Ação de indenização por danos materiais e morais – **Autor, induzido por mensagem fraudulenta, transferiu R\$ 4.980,00 para conta de estelionatário, acreditando estar ajudando sua filha** – Sentença de improcedência – Insurgência do autor — Rejeição – Ausência de falha na prestação de serviços bancários – Autor que agiu com negligência ao não verificar a autenticidade da mensagem recebida – **Golpe amplamente divulgado e de notório conhecimento público – Configuração de fortuito externo, eximindo o banco de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, por não se tratar de falha do serviço prestado pela instituição financeira** – Dano moral afastado – Falta de base legal para atribuir responsabilidade ao banco – Culpa exclusiva do autor reconhecida. Sentença mantida – **RECURSO DESPROVIDO, com majoração dos honorários sucumbenciais**".*

(TJSP; Apelação Cível

1027411-55.2024.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) (grifei)

"INÉPCIA RECURSAL - Inocorrência - Recurso do autor que impugnou os fundamentos da decisão recorrida, apresentando seus requisitos de admissibilidade (art. 1.010, II e III, do CPC) - Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais - Golpe do Whatsapp - **Transferências feitas pelo autor, via Pix e Ted, a pedido de terceiro, que se passou por sua filha** - Sem o requerente se cercar da segurança necessária, efetuou transferência a terceiros estelionatários - Sentença que julgou improcedente o pedido - O banco não teve responsabilidade no ato ilícito - **A conduta do autor é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito - Culpa do próprio apelante, o que afasta o dever do réu de indenizar** (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Precedentes do STJ e desta Corte - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da

causa, atualizado (art. 85, § 11, do CPC)".
(TJSP; *Apelação* *Cível*
1006083-20.2023.8.26.0451; *Relator*
(a): *Mendes Pereira*; *Órgão Julgador*: 15ª
Câmara de Direito Privado; *Foro de Piracicaba* -
1ª *Vara Cível*; *Data do Julgamento*: 10/09/2024;
Data de Registro: 12/09/2024) (grifei)

*"APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autora vítima do 'Golpe do WhatsApp' – Transferências de valores realizadas via pix para conta de falsários – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – **Relato da autora de que, acreditando estar tratando com seu filho, foi ludibriada por golpistas efetuou voluntariamente diversas transações financeiras via pix para a conta de terceiros – Ausência de falha na prestação de serviços do banco – Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade das transferências que estava realizando - Atuação da autora que foi determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC –***

*Sentença mantida – Apelo desprovido." (TJSP;
Apelação Cível 1012507-67.2023.8.26.0196;
Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2024;
Data de Registro: 09/07/2024) (grifei)*

Portanto, ante a inexistência de ato ilícito da parte do banco requerido, concluo que não há falar em dever de indenização, por danos materiais ou morais, devendo ser ratificada a conclusão adotada pelo d. magistrado de origem em sentença, pois encontra-se em perfeita sintonia com as provas colacionadas aos presentes autos.

Desprovido o recurso de apelação, arcará parte autora integralmente com custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que ficam agora majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator