



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000326849**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001338-32.2023.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante SOLANGE APARECIDA TOSTES DA SILVA, é apelado CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 1.898**

**Apelação nº 1001338-32.20238.26.0213**

**Apelante: Solange Aparecida Tostes da Silva (Justiça Gratuita)**

**Apelado: Crefaz Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte Ltda.**

**Interessado: CA Assessoria Fácil Ltda.**

**Comarca: Guará**

**Juiz (a): Miguel Ferrari Junior**

Contrato Bancário. Ação indenizatória. Realização de transferência conforme orientações passadas por terceiros. Culpa exclusiva da vítima. Cabimento. Parte autora que seguiu as orientações de fraudadores, culminando em contratação de empréstimo e transferência do valor. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da instituição bancária. Autora que pessoalmente acessou a plataforma e contratou do empréstimo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Excludente de responsabilidade em relação à financeira constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Falha na prestação de serviços não evidenciada. Ausência de nexo causal entre ato e dano. Sentença mantida. Recurso da autora desprovido.

**VISTOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 152/154 que, nos autos da ação de restituição de valores, inexigibilidade do débito e danos morais, restou assim decidida a pretensão inicial:

*“Em face do exposto, julgo parcialmente procedente a demanda para o exato fim de condenar a corré CA Assessoria Fácil Ltda. a restituir a integralidade do valor desfalcado da autora, bem como a pagar a indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a contar da prática do ato ilícito. Em razão da sucumbência e por força do disposto nos artigos 82, § 2º, 84 e 85, todos do Código de Processo Civil, condeno a ré CA ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do vencedor que fixo em 20% sobre o valor da condenação. Julgo improcedente a demanda em relação à corré CREFAZ e condeno a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre atualizado da causa, tendo em vista os parâmetros delineados nos incisos I a IV do parágrafo 2º do artigo 85 também do Código de Processo Civil, e observada gratuidade processual concedida”.*

Inconformada, recorre a autora a fls. 158/162. Pede (i) a reforma parcial da sentença para que a corré Crefaz seja solidariamente responsável pelo evento sofrido pela autora, sendo também sendo condenada ao pagamento dos danos materiais e morais fixados na r. sentença. Ainda, pede (ii) o reconhecimento da inexigibilidade do débito, com a devolução das parcelas pagas pela autora.

Contrarrazões da corré Crefaz a fls. 166/178.

A autora deixou de recolher o preparo por ser beneficiária da justiça gratuita.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 180).

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 22 de agosto de 2024 (fls. 182).

### **É o relatório.**

Extraí-se dos autos que a autora que foi contatada por uma pessoa de nome Júlia Nunes, via aplicativo *WhatsApp*, que lhe ofereceu a quitação de seu cartão de crédito consignado junto ao Banco Daycoval S/A, bem como a devolução do valor de R\$5.000,00 pela quitação antecipada do débito (fls.

13). Assim, foi orientada a realizar a contratação de empréstimo junto à Crefaz, no valor de R\$2.000,00, a ser pago em 18 parcelas de R\$290,68 (fls. 34/42). Ainda sob orientação da pessoa de nome Júlia Nunes, suposta preposta da corré CA Assessoria Fácil Ltda., a autora fez um pix em favor da corré CA Assessoria Fácil Ltda., no valor de R\$2.000,00 com o intuito de quitar o cartão consignado. Após a confirmação da transferência, a autora recebeu da fraudadora “Certidão de Quitação de Taxa de Serviço Consignatária” (fls. 15). Ao perceber que continuou sendo debitada do valor do cartão de crédito consignado e do empréstimo realizado junto à Corré Crefaz, lavrou boletim de ocorrência (fls. 08/09) e tentou solução amigável junto ao Cejusc (fls. 10/43), cuja conciliação restou infrutífera.

A corré Crefaz informa que não houve qualquer falha interna e que a autora contratou o empréstimo diretamente em sua plataforma. Esclareceu, que não tem, portanto, qualquer relação com a corré CA Assessoria Fácil Ltda. Juntou cópia do contrato e documentos necessários para a contratação do empréstimo (fls. 106/130).

A r. sentença reconheceu a responsabilidade da corré CA Assessoria Fácil Ltda., que foi condenada a restituir à autora o valor de R\$2.000,00 e condenada ao pagamento de danos morais no valor de R\$10.000,00 e julgou improcedente o feito em relação à corré Crefaz, ora apelada.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º,

do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

A fraude somente se aperfeiçoou por conduta de terceiro furtador e da parte apelante que seguiu as orientações passadas pela suposta central de atendimento. Isso porque do documento de fls. 106/127 bem demonstra que a própria autora realizou o empréstimo junto à apelada, ainda que sob orientação de terceiros, e realizou a transferência do valor do total do empréstimo à corré CA Assessoria Fácil Ltda..

Como observado na r. sentença: “*No caso em voga, a ré CREFAZ trouxe aos autos todos os documentos comprobatórios da regularidade da contratação, segundo se deflui da leitura dos documentos acostados às páginas 106 e seguintes. Verte-se da leitura dos aludidos documentos que a contratação dera-se diretamente pela autora, que fornecera seus documentos pessoais e autenticara a sua declaração de vontade por meio de biometria facial. Consoante se deduz da simples leitura dos fatos jurídicos narrados na petição inicial, a autora fora vítima de uma fraude perpetrada pela corré CA, sem que a ré CREFAZ tenham tido qualquer participação ativa ou passiva. Com efeito, o golpe arditamente engendrado por terceiros foi idealizado e executado sem que o sistema de segurança da instituição financeira tenha sido violado ou comprometido. Cuida-se, no caso em tela, de dolo exclusivo de terceiro, para o qual não contribuiu a instituição financeira*” (fls. 153).

Portanto, na espécie, não há qualquer responsabilidade

da corré Crefaz. A autora, conforme narrado na exordial, voluntariamente realizou a transferência via PIX para a conta da corré CA Assessoria Fácil Ltda.. Ademais, do documento de fls. 48/50, bem demonstra que a autora possui diversos empréstimos consignados, o que segure que ser sabedora de que eventual quitação do cartão consignado deveria ser feita diretamente com o banco emissor do cartão.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte do apelado, tendo em vista que as operações impugnadas foram feitas mediante uso de aplicativo no telefone celular da parte apelante, de forma consciente e volitiva.

Por certo, não haveria como o apelado evitar que a operação se realizasse, sobretudo por não ter meios de fiscalizar se o cliente está sendo orientado por terceiros ou não.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta da parte apelada e os danos experimentados pela parte autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Vale destacar, ainda, que o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, todavia, os prejuízos sofridos pela parte autora em nada se relacionam com fortuito interno das instituições financeiras. A própria autora acessou a plataforma da apelada para contratar o empréstimo. Não houve, portanto, qualquer intermediação da corré CA Assessoria Fácil Ltda. junto ao sistema da apelada.

Isso porque, conforme os documentos e prints juntados, a parte autora seguiu as orientações enviadas pelos fraudadores, agindo com

negligência que culminou na transação no valor de R\$2.000,00 do empréstimo contratado.

O prejuízo sofrido pela parte apelante, portanto, em nada se relaciona com a atividade bancária desenvolvida pela corré Crefaz, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade do fornecedor de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços da entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pelas corrés – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização integral das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios impostos ao autor apelante majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000500-06.2022.8.26.0252; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)*

*Ação de restituição de valores c/c indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias realizadas pela autora em benefício de terceiros, sendo vítima de golpe por aplicativo WhatsApp – (...) Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária dos réus,*

*transferindo valores elevados a terceiros, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – (...) Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado (TJSP; Apelação Cível 1013853-60.2022.8.26.0011; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros -2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024).*

Assim, o desprovimento ao recurso é de rigor.

Isto posto, voto pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso de apelação, mantendo a r. sentença em seus termos e majorando a condenação dos honorários do advogado da parte apelada para 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

**RELATOR**