



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329848

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013015-92.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDILENE MARIA CARVALHO FALCÃO DE PAULA CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

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: **Negaram provimento ao recurso. 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, 2 de abril de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1013015-92.2023.8.26.0008

APELANTE: EDILENE MARIA CARVALHO FALCAO DE PAULA CAMPOS

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL VIII – TATUAPÉ

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). GINA FONSECA CORRÊA

VOTO Nº 2186

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO. GOLPE DO WHATSAPP. AUTORA REALIZOU TED PARA O ESTELIONATÁRIO. FALTA DE CUIDADOS E CAUTELA NA OPERAÇÃO BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE QUALQUER EVIDÊNCIA QUE A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ TERIA COMO IDENTIFICAR E EVITAR A FRAUDE. ALIÁS, NENHUM ELEMENTO DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA FALHOU OU FOI VIOLADO. FORTUITO EXTERNO, EM QUE O DANO SOFRIDO NÃO GUARDA RELAÇÃO COM A ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECONHECIDA A EXCLUDENTE DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO FRAUDADOR. RECURSO DA AUTORA IMPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Edilene Maria Carvalho Falcão de Paula Campos contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais, decorrentes de fraude em conta bancária via golpe do WhatsApp.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justificasse a responsabilização por danos morais e materiais alegados pela autora.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

4. Não restou demonstrada falha na segurança do serviço prestado pelo banco, sendo a fraude decorrente

de fortuito externo, e sem relação com a atividade da instituição financeira. A autora contribuiu para a fraude ao fornecer dados pessoais a terceiros.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade do fornecedor de serviços é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A inversão do ônus da prova em favor do consumidor requer verossimilhança das alegações, o que não se verificou no caso.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 16.08.2024.

TJSP, Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075, Rel. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27.06.2024.

TJSP, Apelação Cível 1122966-70.2022.8.26.0100, Rel. Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 24.05.2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **EDILENE MARIA CARVALHO FALCAO DE PAULA CAMPOS**, contra a r. sentença de fls. 356/359, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, que julgou improcedentes os pedidos e que condenou a autora ao pagamento de honorários sucumbenciais de 20% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Sustenta a autora, em síntese, que houve falha na prestação do serviço; que houve fraude em sua conta bancária, pois a contratação foi feita por terceiro, seguida de furto dos valores depositados em sua conta; que houve vazamento de dados e falha no sistema de segurança; a ocorrência de dano moral e material.

Contrarrazões apresentadas (fls. 378/394).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, decorrente de golpe do WhatsApp, em que estelionatários ofereceram a portabilidade de empréstimo consignado com parcelas menores.

Narra a exordial que um correspondente bancário entrou em contato via aplicativo Whatsapp para ofertar um desconto de R\$ 195,00 em um empréstimo consignado que a requerente possuía com outro banco. Após encaminhar cópia do empréstimo consignado, foi oferecido uma proposta com parcela de R\$ 537,50 e "troco" de R\$ 3.500,00. Ainda, a autora afirma ter encaminhado cópia de documento de identidade, comprovante de residência e autorização do portal SOUGOV.

Foi contratado um empréstimo consignado no valor de R\$ 14.000,00, que segundo o correspondente, seria depositado na conta corrente da requerente e, logo após, deveria ser devolvido, o que foi feito.

O Banco réu afirma que a contratação foi regular, efetivada por uso de senha pessoal e via celular.

A autora juntou prints das conversas via whatsapp como estelionatário, e extrato da conta corrente (fls. 29/85).

O réu trouxe os seguintes documentos: comprovante de crédito na conta da autora, documento nº 498.571, valor solicitado R\$ 14.000,00, a ser pago em 60 parcelas de R\$ 877,44, datado de 24/08/2022; demonstrativo de evolução da dívida; e o extrato da conta corrente (fls. 317/326).

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se que a autora manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais da apelada. Aliás, não ligou para o número de telefone da instituição financeira a fim de se certificar sobre a operação bancária que desejava realizar.

Nota-se que a própria autora enviou seus dados e documentos pessoais para o estelionatário quando da conversa por whatsapp, bem como efetivou a transferência de valores por sua liberalidade, como demonstra a troca de mensagens, o comprovante de TED de R\$ 14.000,00, de 29/08/2022, e o extrato de conta corrente (fls. 81/84).

Os sistemas de segurança do banco não foram violados. A instituição financeira não teria como identificar e evitar a fraude. A operação foi realizada do início ao fim por vontade da autora, através de dispositivo cadastrado a realizar transferências e com autenticação.

No caso presente, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento.

A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pela própria autora e terceiros fraudadores. Afinal, os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados.

Ainda, para que se possa admitir a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, indispensável que haja verossimilhança das alegações sobre possível falha de segurança da ré, o que não se vislumbra neste caso concreto. Ainda mais, ao considerar que a autora sequer juntou boletim de ocorrência.

Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restou demonstrado qualquer falha na segurança do serviço prestado pelo banco requerido. Importante destacar que a autora, por sua ação e risco, fragilizou, de forma voluntária, os meios de segurança, promovendo condições para a ocorrência da alegada fraude. Ao conversar com terceiro desconhecido, e sem checar se era realmente o Banco réu, assumiu os riscos de realizar a operação financeira.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO ANÚNCIO DE INVESTIMENTO EM PERFIL DE REDE SOCIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. 1. Restou incontroverso nos autos que as transferências feitas por PIX pela autora foram decorrentes de um golpe praticado por estelionatários do qual ela foi vítima, sendo os valores creditados em uma conta corrente por eles indicada um valor de R\$ 3.000,00. No caso concreto, houve uma quebra de nexo de causalidade uma vez que as transferências realizadas foram concretizadas pela própria autora, para crédito em uma conta bancária válida e fornecida por terceiros cuja identidade ela desconhecia. Não há que se falar em fortuito interno no presente caso, restando demonstrado que o banco não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, haja vista a imprudência da autora de realizar depósito em

*conta de terceiros desconhecidos e em função de um anúncio em rede social que prometia lucro fácil. Nenhuma culpa pode ser atribuída à instituição requerida pelos fatos ocorridos. Não tinha ela possibilidade de intervir e evitar a ocorrência da fraude. O simples fato dos falsários terem aberto uma conta corrente em seu sistema bancário não é causa da fraude. Aliás, não há nos autos elementos suficientes para se afirmar que a abertura da conta ocorreu pela negligência da instituição financeira. Inexistiu fortuito interno ou falha na prestação dos serviços prestados pela requerida a sustentar o nexo causal entre a conduta dos estelionatários e o declinado dano experimentado pela autora. O que se tem como configurado na hipótese é a **culpa exclusiva da consumidora** autora e também um fato de terceiro que exime a requerida, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, de qualquer responsabilidade pela reparação dos danos advindos. 2. Mantida a sentença de improcedência. Recurso a que se nega provimento. lmbd*

(TJSP; Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024)

*Responsabilidade civil - Dano moral – Operação de PIX, realizada em 21.11.2022, no valor de R\$ 2.719,00, em favor de terceiro, por meio do cartão de crédito de titularidade da autora, administrado pela corré "Will S.A. Meios de Pagamento", que foi fruto de fraude – Fato que ficou incontroverso – Caso em que, todavia, dos fatos narrados na exordial, não decorreram danos morais à autora – Autora que não efetuou o pagamento do débito discutido, tampouco o seu nome foi negativado - Indenização por danos morais afastada – Sentença reformada nesse ponto – Ação parcialmente procedente – Apelo da corré "Will S.A. Meios de Pagamento" provido. Responsabilidade civil – Fraude - **Impossibilidade de se responsabilizar o banco corréu simplesmente por ser a instituição financeira na qual***

foi creditado o valor da operação fraudulenta - Ausência de indícios de que a conta beneficiária utilizada pela estelionatária tenha sido aberta mediante fraude – Impossibilidade de se atribuir a fraude a qualquer falha por parte do banco corréu, seja de forma comissiva ou omissiva - Sentença reformada em parte – Ação improcedente em relação ao banco corréu - Apelo do banco corréu provido. (TJSP; Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertioga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)

*APELAÇÃO – Ação indenizatória - Golpe do whatsapp - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Transferência de valor para conta de terceiro desconhecido via PIX - Inexistência de vício de consentimento - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - **Culpa exclusiva do autor configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II** - Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu - Provas encartadas aos autos insuficientes - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - Inocorrência de danos morais – Precedentes - Fixação de honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1122966-70.2022.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2023; Data de Registro: 24/05/2023)*

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“ Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Como destacado na r. sentença (fls. 356/359):

"Resta incontroverso que a autora e a requerida mantém relação jurídica consistente no fato de a primeira ser correntista da instituição financeira demandada.

Todavia, o cerne da lide reside em analisar se a contratação do empréstimo alegado pela autora foi fraudada por conduta da requerida.

Compulsando os autos, é possível extrair dois fatos distintos: (i) a contratação de um empréstimo bancário com terceiro, a empresa T.S.I, via aplicativo de mensagens Whatsapp; (ii) a contratação de empréstimo bancário com a requerida.

No concernente à contratação de empréstimo com terceiro, a empresa T.S.I, verifica-se que toda a negociação ocorreu via aplicativo de mensagem, sem qualquer intervenção da requerida.

Além disso, o débito a que se refere a autora na exordial corresponde ao valor de R\$ 1.000,00, depositado pela requerente em favor dessa terceira e, posteriormente estornado pela requerida (fls. 60/83).

No mais, a partir das fotografias de tela das mensagens trocadas pela autora com a terceira T.S.I, para o suposto cancelamento da contratação, a suposta atendente insiste para que a requerente proceda à devolução do valor contratado. Posteriormente, a requerente realiza uma transferência de R\$ 14.000,00 a tal empresa (fl. 82).

Por outro lado, ainda que a autora afirme que a suposta contratação fraudulenta foi mantida pela requerida, a bem da verdade, houve uma outra contratação de empréstimo com a instituição financeira demandada, sem relação com o primeiro fato. Tal assertiva é confirmada tanto pelo documento de fl. 83, quanto pelos papeis careados aos autores pela instituição demandada, às fls. 317-326.

Repise-se não ter restado demonstrado que a requerida concorreu para a fraude perpetrada contra a autora por terceiro, em ambiente estranho à instituição financeira, sem qualquer intervenção da demandada. A requerente não se desincumbiu, pois, do ônus da prova previsto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Dessa sorte, de rigor a improcedência dos pleitos autorais, com revogação da liminar outrora concedida."

Destarte, pelo que se infere da prova produzida, restou demonstrada a culpa exclusiva da vítima.

Deixo de majorar os honorários sucumbenciais, pois foram fixados no máximo legal, na origem. Por isso, fica mantida a sucumbência fixada na sentença, observando-se que a autora é beneficiária gratuidade (fls. 116).

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que "é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida." (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

**GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR**