



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000413215

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012530-51.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante ANTONIA CLARET DE ALMEIDA CREMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1012530-51.2024.8.26.0269
Apelante: Antonia Claret de Almeida Crema
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro e vara de origem: Foro de Itapetininga/3ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE PRATICADO POR TERCEIRO VIA WHATSAPP. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX REALIZADAS PELA AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação proposta por consumidora, sob alegação de que foi induzida por terceiro, via mensagem de WhatsApp, a contratar empréstimos junto à instituição financeira e transferir os valores via PIX para suposto serviço de proteção. Requeru a anulação dos contratos, restituição em dobro e indenização por danos morais. A sentença julgou improcedente a ação. A autora interpôs apelação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada civilmente por golpe praticado por terceiro; e (ii) verificar a existência de falha na prestação de serviço bancário a justificar indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, conforme previsto no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ, desde que configurado fortuito interno e falha na prestação do serviço.

4. A exclusão da responsabilidade é admitida quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC.

5. No caso concreto, restou incontroverso que a própria autora contratou os empréstimos e realizou as transferências via PIX, conforme boletim de ocorrência e demais elementos dos autos, sem qualquer indício de participação ou falha do banco na concretização do golpe.

6. As operações ocorreram mediante uso de senha pessoal, sem qualquer irregularidade técnica ou operacional por parte do banco, que apenas cumpriu as instruções recebidas da titular da conta.

7. A atuação voluntária da autora, ainda que induzida por terceiro, rompe o nexo de causalidade necessário à responsabilização da instituição financeira.

8. Inexistente falha na prestação do serviço, improcede o pedido de restituição dos valores e de indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A) A instituição financeira não responde por golpes praticados por terceiros quando comprovado que as operações foram realizadas voluntariamente pela vítima, mediante uso de senhas pessoais e sem qualquer falha no serviço prestado. B) A culpa exclusiva do consumidor rompe o nexo causal, afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e tornando inaplicável a Súmula 479 do STJ. C) A realização de empréstimos e transferências por iniciativa da própria vítima, ainda que sob indução de terceiro, afasta o dever de indenizar da

instituição financeira, por ausência de ato ilícito ou falha na prestação do serviço.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 487, I; CDC, arts. 3º, § 2º, 14 e 14, § 3º, II; RITJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1001720-61.2023.8.26.0007, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, j. 02.04.2024. TJSP, Apelação Cível 1000410-09.2023.8.26.0334, Rel. Des. Marcondes D'Angelo, j. 25.10.2023. TJSP, Apelação Cível 1005567-96.2022.8.26.0010, Rel. Des. Mary Grün, j. 04.08.2023. TJSP, Apelação Cível 1015393-07.2021.8.26.0100, Rel. Des. Walter Fonseca, j. 27.10.2021. STJ, Súmula 479.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"ANTONIA CLARET DE ALMEIDA CREMA ajuizou a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e danos morais com pedido de tutela de urgência para interrupção dos descontos indevidos em face de BANCO MERCANTIL S/A alegando, em síntese, no dia 18/04/2024 recebeu mensagem via WhatsApp de um funcionário da Instituição bancária requerida que pedia a contratação do serviço de “proteção da conta”, instruindo a autora, idosa e acamada, a fazer empréstimos no importe de R\$ 10.840,00, em 80 parcelas iguais e sucessivas de R\$ 246,79 cada, e de R\$ 6.162,00, em 36 parcelas iguais e sucessivas de R\$ 806,41. Explicou que procedeu e foi creditado pelo banco requerido em sua conta corrente referidos valores, sendo orientada supostamente pelo funcionário do requerido a fazer pix para a conta “Proteção Mercantil” em nome de Raphael Alexander Ramos. Disse que no mês de junho de 2024 passou a ter descontado de seu benefício previdenciário respectivos valores e, tendo elaborado Boletim de Ocorrência Policial nº NF2009-1/2024. Ressaltou que, por intermédio de seu neto, Thiago Crema de Oliveira, buscou auxílio junto ao a PROCON de Itapetininga, relatando os fatos expostos, obtendo como resposta da Instituição Financeira requerida que verificaram a existência das operações de empréstimos nº 000807570071 e nº 000807570072 e os cartões consignados de margem de nº 6577109 e nº 6577108 realizados por meio de Aplicativo Mercantil, mediante o uso das senhas pessoais e intransferíveis de titularidade da consumidora, ora autora. Negou ter realizado empréstimo consignado, bem como ter solicitado cartão ou realizado qualquer transação comercial ou bancário. Afirmou que sofreu danos morais indenizáveis. Requereu a procedência da ação, declarando-se a inexigibilidade do débito, condenando-se o requerido à devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, e ao pagamento de R\$ 42.710,06 a título de danos morais. Postulou a concessão de tutela de urgência, a concessão de gratuidade processual e a prioridade de tramitação (fls. 01/18). Com a inicial vieram documentos (fls. 19/52).

Deferida a gratuidade processual e a tutela de urgência (fls. 53).

Citado, o requerido ofertou contestação alegando, em resumo, que a autora procedeu a todos os comandos do golpista, utilizando-se do aplicativo com senha pessoal, o que permitiu toda a movimentação do fraudador. Afirmou culpa exclusiva da autora no golpe. Explicou que em nenhum momento participou ou contribuiu para a fraude perpetrada. Insurgiu-se contra os pedidos de restituição de valores e da condenação em danos morais. Requereu a improcedência da ação (fls. 98/107). Juntou documentos (fls. 108/148).

Réplica (fls. 152/171).

É o relatório. FUNDAMENTO E DECIDO.

Julgo a lide no estado em que se encontra, porquanto desnecessária a produção de

outras provas.

No mérito, a pretensão inicial é improcedente.

As atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, de acordo com o artigo 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. Não se olvide ainda que a responsabilidade da instituição financeira pelo fato do produto é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do mesmo diploma legal. No entanto, o mencionado artigo traz em seu bojo, mais especificamente no § 3º, as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, sendo elas justamente a ausência de defeito na prestação do serviço, além da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Lembre-se também, a propósito, que a súmula 479 do colendo Superior Tribunal de Justiça é clara ao prever que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso em apreço, conforme relato da própria autora, um terceiro se passou por funcionário do banco e a induziu a realizar dois empréstimos e a transferir os valores contratados via PIX.

A questão que remanesce é verificar se tal fato se enquadra na hipótese de fortuito interno, para fins de responsabilização das instituições financeiras.

Com efeito, a autora realizou a contratação de empréstimos e a transferência bancária via PIX imaginando que estaria contratando proteção da conta, sem se atentar aos inúmeros golpes infelizmente aplicados atualmente.

Ressalto que as contratações e transferência de valores se deram por iniciativa da autora, que relatou que seguiu todos os passos informados pelo fraudador, inexistindo ação ou omissão imputável ao banco requerido, tampouco invasão de seu dispositivo.

Anoto que os criminosos neste tipo de golpe realizam o saque imediatamente, não havendo tempo hábil para a instituição realizar o bloqueio. Destarte, a instituição financeira não se beneficiou ou usufruiu do valor, razão pela qual não há como lhes imputar qualquer responsabilidade, porquanto a operação foi realizada voluntariamente pela autora, que deveria ter sido diligente junto aos canais oficiais de atendimento do banco requerido a veracidade das mensagens recebidas.

O que chama a atenção em casos como este é que parte autora quase nunca demanda contra os verdadeiros beneficiários da fraude, obviamente pelas dificuldades na localização ou mesmo no ressarcimento dos valores em caso de procedência.

A autora tenta responsabilizar o banco por sua desídia, eis que, confiando em uma informação que não verificou, efetuou uma transferência via PIX para terceiro, no caso dos autos Raphael Alexandre Ramos (fls. 38).

Consigno, ainda, que o malfadado golpe é de conhecimento geral, inclusive amplamente divulgado / noticiado pelos canais de segurança das instituições bancárias.

Da análise dos elementos dos autos, extrai-se que o requerido não falhou na prestação dos serviços, não tendo qualquer participação no ocorrido. Isto porque a atuação da empresa se limitou a oferecer os seus serviços para os terceiros fraudadores, como para qualquer outro cliente que preenchesse os requisitos necessários. Assim, os responsáveis pelo prejuízo foram os terceiros fraudadores, com a colaboração da autora, que não observou o dever de cautela esperado, haja vista que efetuou transferências sem se certificar previamente das informações fornecidas.

Dessa forma, não verificada qualquer atividade ilícita do requerido, sendo de rigor a improcedência da ação.

Nesse sentido, em caso análogo, já se decidiu o E. TJSP:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Rede social Fraude praticada por terceiro mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora Proposta de negócio vantajoso, através de transferências bancárias a contas de pessoas identificadas, objetivando ganhos rápidos e irreais Golpe do Instagram para suposto investimento

em criptomoeda Transferências livremente realizadas sem qualquer cuidado a estelionatário Sem falha no sistema operacional da apelada ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva do consumidor Sentença reformada Ação improcedente. Apelação provida.” (TJSP; Apelação Cível 1001720-61.2023.8.26.0007; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024).

“RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS RELAÇÃO CONSUMERISTA REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS AÇÃO DE COBRANÇA. Autor vítima de golpe ao intentar transferência de valores para investimento em criptoativos. Pleito reparatório de danos devido dada a falha do serviço. Pretensão formulada contra a instituição financeira na qual o autor é correntista. Sentença que julgou improcedente a ação ao fundamento de ausência de nexo causal entre o prejuízo e a conduta da requerida. Recurso de apelação do requerente defendendo a inversão do julgado e a procedência da ação. Prova que indica atuação de terceiro estelionatário, que intermediou a negociação junto ao autor, induzido a praticar transferências para contas bancárias de pessoas desconhecidas. Dever de cautela não observado pela parte que contribuiu com o sucesso do golpe. Ausência de nexo causal no que toca a conduta da instituição financeira requerida (artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor). Excludente de ilicitude. Requerida que não contribuiu para o desfecho danoso, vez que a transação bancária foi realizada pelo autor mediante uso de senha pessoal, não configurando operação suspeita ou desconformidade ao perfil do correntista. Improcedência na origem. Sentença mantida. Recurso de apelação do requerente não provido, majorada a verba honorária advocatícia sucumbencial da parte adversa com base no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, em favor dos advogados da requerida.” (TJSP; Apelação Cível 1000410-09.2023.8.26.0334; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Macaúbal - Vara Única; Data do Julgamento: 25/10/2023; Data de Registro: 25/10/2023).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTERMEDIACÃO EM APLICAÇÕES FINANCEIRAS. Autor que pretende o recebimento de indenização material e moral em razão de suposta falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras requeridas. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Requerente que foi atraído por promessa de investimento em criptomoedas com altos retornos e segurança, efetuando espontaneamente diversas transferências bancárias para a conta de terceiros golpistas. Autor que não adotou as diligências necessárias no caso concreto, ao aceitar investimento de natureza duvidosa e efetuar transferências de valores para contas externas. Extravio de seu patrimônio que não decorreu de falha na prestação de serviços pelas rés. Culpa exclusiva da vítima e ato exclusivo de terceiro fraudador. Aplicação da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Inaplicabilidade ao caso da Súmula nº 479, do STJ. Ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta das instituições financeiras. Falha na prestação de serviços não demonstrada. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1005567- 96.2022.8.26.0010; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2023; Data de Registro: 04/08/2023).

“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS CLONAGEM DO WHATSAPP PARCIAL PROCEDÊNCIA PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO Transferências de valores solicitadas por fraudadores se passando por amigos da autora e funcionário do banco réu para contas de terceiros. Ocorrência conhecida como "Golpe do WhatsApp". Transações bancárias realizadas pela autora de forma espontânea - Culpa exclusiva da vítima caracterizada, tendo em vista que não observou seu dever de vigilância, dando causa às transferências impugnadas. Inteligência do art. 14, § 3º, III, do CDC. Excludente de responsabilidade civil configurada. Sentença reformada. Ação

julgada improcedente. Recurso provido, com inversão do ônus da sucumbência.” (TJSP; Apelação Cível 1015393-07.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2021; Data de Registro: 27/10/2021).

Por derradeiro, anote-se que esta é a resolução do Magistrado para o caso concreto, de acordo com o que pode depreender dos autos, observando-se que foram analisadas todas as questões suficientes e necessárias ao julgamento da causa, não sendo obrigado a ater-se a todos os fundamentos indicados pelas partes, tampouco a responder um a um todos os seus argumentos (JTJ 259/14), de modo que não serão aceitos embargos de declaração com propósito de rediscutir a controvérsia (infringentes), de manifestar inconformismo com o julgado - erro no julgado - ou com escopo de prequestionamento, se não presentes as hipóteses legais, devendo o interessado valer-se do recurso adequado, sob pena de aplicação da multa prevista no disposto no art. 1026, § 2º, do CPC, pois o "aclaramento" - recurso excepcional - que só deve ser utilizado se imprescindível ao julgamento do caso em outra instância.

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação proposta por ANTONIA CLARET DE ALMEIDA CREMA em face de BANCO MERCANTIL S/A e REVOGO a tutela concedida a fls. 53. Em consequência, julgo extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais, assim como em honorários advocatícios, que ora fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada contudo a gratuidade processual de que é beneficiária.

Havendo recurso de qualquer das partes, intime-se a parte contrária para apresentar contrarrazões no prazo legal e, oportunamente, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal competente, com as anotações de praxe."

Apenas ressalto que, conforme confessado pela requerente, inclusive em Boletim de Ocorrência (fls. 30/31), foi ela quem contratou os empréstimos e realizou as transferências via PIX, não havendo como se imputar qualquer responsabilidade à instituição financeira ré, que apenas cumpriu o que a ela requisitado, depositando os valores negociados na conta corrente da autora e efetivamente transferindo os valores requeridos.

Assim, não se verifica qualquer falha na prestação de serviços do banco, vez que ausentes quaisquer elementos que indiquem vazamento de dados da autora.

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

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LÉA DUARTE
Relatora