



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000453064

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1160026-43.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIANA DOS SANTOS MESA CAMPOS, são apelados BANCO BS2 S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 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. Sustentaram oralmente os advogados James Rodrigues, OAB/SP 269.689, Carlos Eduardo Empke Vianna, OAB/SP 298.801 e Yuri Brisola Gonçalves, OAB/SP 309.069.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1160026-43.2023.8.26.0100

Apelante: Juliana dos Santos Mesa Campos

Apelados: Banco Bs2 S/A, Itaú Unibanco S/A e Banco Bradesco S/A

COMARCA: São Paulo - 29ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). DANIELA DEJUSTE DE PAULA

VOTO Nº 2333

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO NO INSTAGRAM. ALEGAÇÃO DA AUTORA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELOS BANCOS, EM RAZÃO DA PRÁTICA DE GOLPE POR TERCEIRO ESTELIONATÁRIO. PIX EFETUADOS PELA PRÓPRIA AUTORA TENDO COMO DESTINATÁRIOS CONTA DE TERCEIROS DESCONHECIDOS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Juliana dos Santos Mesa Campos contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por dano material e moral, condenando a autora em sucumbência de 10% sobre o valor atualizado da causa. A autora alega falha no serviço prestado por instituições financeiras, que permitiram a abertura de conta por golpista, facilitando a fraude.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se os bancos têm responsabilidade sobre as transferências Pix realizadas pela autora, que foram decorrentes de golpe do falso investimento via Instagram; se há responsabilidade dos bancos na abertura das contas bancárias destinatárias dos valores transferidos mediante fraude.

III. Razões de Decidir

3. A autora realizou transferências por sua própria liberalidade, sem utilizar canais oficiais de atendimento dos bancos, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima.

4. Não há evidências de falha na prestação de serviços pelos bancos por ocasião da abertura de contas que receberam os recursos.

5. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela ausência de nexo de causalidade.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. Culpa exclusiva da vítima afasta responsabilidade dos bancos. 2. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários.

Legislação Citada:

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

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000286-75.2024.8.26.0565, Rel. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 22.08.2024.

TJSP, Apelação Cível 1023460-90.2023.8.26.0002, Rel. Marcondes D'Angelo, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 24.07.2024.

TJSP, Apelação Cível 1021013-84.2023.8.26.0405, Rel. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 16.07.2024.

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.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **JULIANA DOS SANTOS MESA CAMPOS**, contra a sentença de fls. 442/444, cujo relatório se adota, na ação de indenização por dano material e moral, ajuizada em desfavor de **BANCO ITAÚ UNIBANCO/ BANCO BS2/ BANCO BRADESCO SA**, que julgou a demanda improcedente condenou a autora em sucumbência de 10% sobre o valor atualizado da causa. O Banco Caixa Econômica Federal também figurava no polo passivo da ação.

Sustenta a parte autora, em síntese, que houve falha no serviço prestado; que existe nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano; que o golpista conseguiu abrir conta bancária, o que possibilitou a fraude; que é responsabilidade das instituições evitar a ocorrência de golpes; que o banco não observou as normas de segurança para a abertura de contas; que é caso de fortuito interno; que inexistente culpa exclusiva da vítima, o que atrai a responsabilização dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

réus.

A autora desistiu expressamente da ação em relação à Caixa Econômica Federal, o que foi homologado (fls. 51, 56/57).

Contrarrazões apresentadas (fls. 480/492; 502/517).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 522/524).

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por dano material e moral, ajuizada em razão do golpe do falso investimento, aplicado via Instagram.

Narra a exordial que em 08/09/2023, a demandante ao entrar na sua conta do aplicativo “instagram”, viu que sua amiga (Carolina Giovanni), estava indicando uma oportunidade de investimentos através da conta denominada “Sheila_investimento”.

A autora realizou tratativas, via mensagens de texto no aplicativo do Instagram, nas quais o procedimento para investir foi explicado: deveria fazer Pix para a conta bancária indicada por “Sheila_investimento”, e na sequência, após alguns minutos, receberia um Pix com o valor investido acrescido de juros. A operação começou com valores baixos, para que a autora sentisse confiança e passasse a fazer transferências de valores mais vultosos, momento em que deixou de receber seu dinheiro de volta e percebeu que era um golpe.

Os lançamentos via Pix, feitos através do celular pelo aplicativo do Itaú, estão indicados no extrato dia 11/09/2023 (fls. 25; 29/37). O Itaú foi destinatário das seguintes transferências: de R\$ 10.820,02, para CAMILA DE SOUSA F. OLIVEIRA; R\$ 14.983,47, para LEONARDO HENRIQUE MARTINS DA CRUZ; R\$ 4.999,98, para LEONARDO HENRIQUE MARTINS DA CRUZ;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

R\$ 6.800,00, para LEONARDO HENRIQUE MARTINS DA CRUZ. O Bradesco foi destinatário do Pix de R\$ 20.820,02, para GABRIEL DA SILVA ARAUJO.

A autora requer o ressarcimento de R\$ 58.923,49, transferidos ao golpista, bem como indenização por dano moral de R\$ 10.000,00.

Os Bancos réus afirmam a validade das operações e que a autora efetivou as transferências por sua própria liberalidade, em tratativas com terceiro e fora dos canais oficiais de atendimento.

A lide cinge-se a verificar se os Bancos têm responsabilidade sobre as transferências Pix realizadas pela autora.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que a autora juntou aos autos os seguintes documentos: boletim de ocorrência; extrato da conta corrente; comprovante de Pix realizados; prints das mensagens trocadas com o estelionatário via Instagram (fls. 23/47).

O Itaú apresentou extrato da conta corrente e comprovante dos Pix (fls. 315/385). O Bradesco e Banco BS2 não juntaram documentos.

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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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.

Em análise cuidadosa do feito, tem-se que a própria autora confessa que efetuou vários Pix aos estelionatários.

O cenário de mensagens pelo aplicativo Instagram, prometendo retornos lucrativos, no mesmo dia, deveria ter suscitado na requerente dúvidas acerca da veracidade da promessa, pois essa oferta não é comum no mercado.

Com efeito, o fato de terceiro estelionatário utilizar aplicativo Instagram para solicitar dinheiro por meio de fraude não tem o condão de responsabilizar os bancos, já que não houve furto das quantias, mas transferência por liberalidade da autora.

A autora caiu na cilada e realizou vários Pix de elevados valores para as contas de terceiros que desconhecia, sem ao menos tomar o mínimo cuidado de verificar a veracidade das informações.

Certo é que o golpe narrado aconteceu em razão de comportamento da própria vítima, ainda que induzida por terceiro. Assim, fica afastada a responsabilidade das rés, vez que não há o nexo de causalidade, requisito da responsabilidade objetiva.

Os sistemas de segurança dos Bancos não foram violados, e não teriam como identificar e evitar a fraude. A operação foi realizada do início ao fim por liberalidade 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 pelas instituições financeiras. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que o estelionatário alcançasse seu intento.

Outrossim, inviável se falar em fortuito interno, uma vez que a instituições financeiras não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, haja vista a imprudência da autora em realizar depósito em conta para beneficiário desconhecido.

Ainda, não se pode atribuir às instituições receptoras dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora. Não há evidências de que os Bancos tenham falhado na análise de documentos ao permitir a abertura das contas bancária que receberam o pagamento.

Ao que consta, os requisitos de segurança exigíveis das instituições financeiras foram observados. Assim, não podem ser responsabilizadas por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

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 efetuar as transferências, o autor assumiu o risco de realizar a operação financeira.

Além disso, deve-se considerar que a parte é pessoa com boa instrução, cursou ensino superior e é dentista, como consta da inicial. Nesse contexto, não se trata de pessoa simples, sem nenhum conhecimento e trato com recursos financeiros, o que reforça sua falta de cautela ao transacionar grande quantia sem qualquer segurança.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

Apelação. Golpe. Anúncio no "Instagram". Promessa de investimento bancário. Realização de empréstimo e transferência de valores via "Pix" pelo autor para conta bancária de fraudadores. Inexistência de defeito na prestação dos serviços ofertados pelos réus. Culpa exclusiva do autor pelos prejuízos narrados. Ausência de cautela ao realizar procedimentos divulgados por

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

canais não oficiais de instituição bancária. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Impossibilidade de responsabilizar as casas bancárias pela abertura e manutenção das contas utilizadas para a consumação do golpe. Sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000286-75.2024.8.26.0565; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

RECURSO – APELAÇÃO CÍVEL – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS E EMPRÉSTIMO PESSOAL ALEGADAMENTE FRAUDULENTOS – AVENTADA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO CONDENATÓRIA AO PAGAMENTO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Alegação do autor de falha na prestação de serviços pelas requeridas, em razão da prática de golpe bancário por terceiros por meio do aplicativo Instagram. Três transferências efetuadas pelo próprio autor em conta de terceiros, sem prévia checagem acerca da veracidade dos pedidos de valores. Ausência de responsabilidade das requeridas. Culpa exclusiva da vítima. Improcedência. Sentença mantida. Recurso de apelação do requerente não provido, majorada a verba sucumbencial da parte com base no artigo 85, parágrafo 11 do Código de Processo Civil. (TJSP; Apelação Cível 1023460-90.2023.8.26.0002; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024)

CDC. Golpe do PIX. Anúncio no "instagram" e tratativas por "whatsapp". Promessa de empréstimo

bancário. Operações via "Pix" efetuadas pela autora para conta bancária de fraudadores. Inexistência de defeito na prestação dos serviços ofertados pela ré. Culpa exclusiva da autora pelos prejuízos narrados. Ausência de cautela ao realizar procedimentos divulgados por canais não oficiais de instituição bancária. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Improcedência mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP. Apelo, da autora improvido (TJSP; Apelação Cível 1021013-84.2023.8.26.0405; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024; Data de Registro: 16/07/2024)

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).

Dessarte, como se observa, o caso é de exclusão da responsabilidade da ré porque restou comprovada a inexistência do defeito na prestação dos serviços, além da culpa exclusiva do consumidor para o evento danoso, qual seja, a realização das operações que ora impugna, conforme disposto nos incisos I e II, § 3º, do art. 14, do CDC.

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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Como destacado com acerto na r. sentença (fls. 442/444):

“Limita-se a controvérsia à apuração da responsabilidade das rés para com o pagamento de valores a falsa corretora de investimentos.

A improcedência é medida de rigor.

A própria autor admite haver sido vítima de um golpe de falso anúncio no instagram. Reconhece que tratou administrativamente com a suposta investidora, por meio de mensagens, em canal usado por fraudador, que não é o de qualquer banco oficial, para pagamento de valores para investimentos.

Aliás, as orientações deveriam ter gerado no mínimo suspeição por parte da autora quando indicadas as promessas de ganhos acima dos comumente praticados no mercado, o que, claramente, não seria em benefício dos bancos requeridos.

A instituição financeira não é responsável por este golpe sofrido pela autora, uma vez que não teve qualquer participação na construção de um perfil falso no instagram.

A autora afirma ter iniciado as conversas para realizar as transações e a realizado as transferências por vontade própria.

A autora não usou as plataformas de atendimento oficiais dos requeridos para tratativas, atraindo para si a responsabilidade pelo infortúnio narrado.

Ao aceitar efetuar a transação totalmente entranha,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sem qualquer consulta aos canais de atendimento, não observou aos termos e condições segurança, que impossibilitariam a vitimização do autor por estelionatários.'

Deste modo, incide ao caso a previsão do art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor, que afasta a responsabilidade do fornecedor do serviço”.

Portanto, fica improvido o recurso de apelação.

A verba honorária fica majorada para 15%, adotado sobre o mesmo referencial da sentença, observada a gratuidade deferida.

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, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA, nos termos da fundamentação.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR