



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295392

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000007-23.2025.8.26.0414, da Comarca de Palmeira D Oeste, em que é apelante RAUL BASTOS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000007-23.2025.8.26.0414

Apelante: Raul Bastos de Souza

Apelado (a): Stone Instituição de Pagamento S.A e Banco Bradesco S.A

Origem: Foro de Palmeira D Oeste – Vara Única

Juiz(a) de Direito Dr(a). Rafael Salomão Oliveira

Voto nº 5202

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação na qual o autor alegou ter sido vítima de golpe ao realizar transferência via PIX.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras pelo golpe sofrido pelo autor, considerando a alegação de falha no dever de segurança e a ausência de medidas mitigatórias.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras não foram responsáveis pelo evento danoso, pois não houve vazamento de informações sigilosas e o golpe decorreu de ação exclusiva de terceiros.

4. O autor não adotou cautelas mínimas ao realizar a transferência, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal entre o ato e o dano.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes praticados por terceiros depende da demonstração de falha na prestação de serviços. 2. A ausência de cautela do consumidor ao realizar transações financeiras pode caracterizar fortuito externo, afastando a responsabilidade do prestador de serviços.

Legislação Citada:

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II;
Código de Processo Civil, art. 85, § 11.**

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1050765-28.2024.8.26.0224, Rel.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Elói Estevão Trolly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 18/11/2025.

TJSP, Apelação Cível 1010698-76.2022.8.26.0196, Rel. Pedro Paulo Maillet Preuss, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 07/06/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 267/271, cujo relatório se adota, na ação promovida **Raul Bastos de Souza em face do Stone Instituição de Pagamento S.A e Banco Bradesco S.A**, que foi julgada improcedente e que condenou o autor no pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

O autor/recorrente sustenta, em síntese, que foi vítima de golpe e, induzido a erro, realizou transferência via PIX no valor de R\$ 1.354,93. Alega que a instituição financeira possui responsabilidade objetiva em razão de falha no dever de segurança. Afirma que não houve utilização do mecanismo especial de devolução, tampouco a adoção de qualquer medida mitigatória. Ainda, a transação estava fora do perfil habitual do cliente. Defende que as instituições bancárias devem responder solidariamente. Ao final, requer a reparação pelos danos materiais e morais, bem como a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita (fls. 38).

Contrarrazões (fls. 287/293).

Não há oposição ao julgamento virtual (fls. 340).

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação alegando que, no dia 23 de maio de 2022, recebeu uma mensagem via WhatsApp de uma pessoa que se passava por sua irmã, Bruna, utilizando o nome e a foto dela, solicitando uma transferência no valor de R\$ 1.354,93, sob a falsa alegação de necessidade urgente. Ocorre que sem desconfiar da fraude, acabou realizando a transferência, a qual foi direcionada para uma conta bancária vinculada à Stone Pagamentos. Informa que sua irmã tentou abrir um chamado no WhatsApp, porém não obteve êxito. Além disso,

relata que acionou a polícia, a qual se recusou a registrar o boletim de ocorrência, vez que não havia providências a serem tomadas.

Em sua contestação, o Banco Bradesco, em síntese, esclareceu que a transação foi realizada por canal digital, mediante utilização de senha e chave de segurança. Sustentou a ocorrência de culpa exclusiva de terceiros e a ausência de responsabilidade do requerido, bem como a inexistência de dever de indenizar.

O Banco Stone, por sua vez, alegou a ocorrência de fortuito externo e a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Afirmou que adotou todas as medidas cabíveis no procedimento de abertura de contas de seus clientes e que, após a comunicação do ilícito, procedeu ao descredenciamento da conta do correntista. Destacou, ainda, que, até então, não havia qualquer indício de que se tratava de movimentação irregular. Defendeu, por fim, a impossibilidade de repetição do indébito e a inexistência de danos morais.

Sobreveio sentença a qual rejeitou os pedidos iniciais.

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 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.

No caso concreto, não restou demonstrado qualquer vazamento de informações sigilosas pelas requeridas, sobretudo porque o pedido de pagamento foi encaminhado por whatsapp e feito pelo próprio autor que acreditava falar com sua irmã.

Outrossim, observa-se que, embora o interlocutor se passasse pela irmã do autor, o pagamento foi feito em nome de terceiro, com nome de Iasmim Oliveira Santos (fls. 28/29).

Nesse contexto, está caracterizado fortuito externo,

decorrente da conduta do próprio autor que, ao receber mensagem de número desconhecido, deixou de adotar cautelas mínimas para confirmação da informação, sendo induzido pelos criminosos a efetivar pessoalmente transferência via PIX em favor de terceiro, circunstância que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Portanto, o autor colaborou decisivamente para o êxito do golpe do qual foi vítima, sem qualquer indicativo de falha no sistema de segurança das rés.

Não há como responsabilizar o banco pagador, Banco Bradesco, por tal transação. Inexiste qualquer comprovação de que a instituição financeira foi acionada imediatamente após a ciência da fraude. Além disso, a operação não apresentava características que indicassem fraude a justificar eventual bloqueio prévio, cuidando-se de única transferência realizada diretamente pelo próprio autor.

Quanto ao banco recebedor, Stone, verifica-se que atuou apenas como instituição financeira responsável pela abertura da conta para a qual foi direcionado o valor transferido. Não há qualquer prova mínima de que a ré tivesse ciência de eventual utilização da conta para a prática de golpe. Ainda que tenha sido utilizada conta cadastrada perante a instituição para viabilizar a transação, a empresa não figurou como beneficiária final dos valores transferidos.

Nesse sentido já decidiu esta Corte:

“Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que impugnam os fundamentos da r. sentença. 2. Golpe do WhatsApp clonado. Autor que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista) via pix, pensando tratase de seu filho, que teve aplicativo de "Whatsapp" clonado. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos da instituição financeira. Falha de prestação de serviços não constatada. Parte ré que não teve envolvimento na fraude perpetrada contra o autor (art. 14, § 3º, II, do CDC). Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela do autor no ambiente digital, que assumiu a realização das transferências. 3. Sentença mantida. Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso

desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1050765-28.2024.8.26.0224; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação de danos. Golpe do Whatsapp. Transferência via PIX para terceiro. Sentença de improcedência dos pedidos deduzidos em face da instituição financeira. Terceiro beneficiário da transferência que foi condenado à restituição dos valores. Irresignação da parte autora, que pretende a responsabilização da instituição financeira recebedora. Autora que efetuou transferência voluntária para terceiros, utilizando-se de senha pessoal e dos limites disponíveis em conta corrente. Incúria da autora que não se certificou acerca da identidade da pessoa que se passava por sua filha no aplicativo de mensagens. Ausência de falha na prestação de serviço da Instituição financeira recebedora do crédito. Ausência de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade para o banco. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Art. 14, §3º, do CDC. Inocorrência de falha na prestação de serviço. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1010698-76.2022.8.26.0196; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/06/2024; Data de Registro: 07/06/2024)

E como nem analisado pelo magistrado sentenciante:

“Com efeito, embora alegue o autor ausência de segurança, o prejuízo por ele sofrido não pode ser atribuído às atividades desenvolvidas pelos corréus, rompendo-se, por consequência, o nexos causal entre o ato e o dano a excluir a responsabilidade deles.

É que o próprio autor narra em sua petição inicial ter recebido no dia 23.05.2022 mensagem através do aplicativo whatsapp em que um

usuário se identificou como sua irmã, solicitando a transferência bancária de R\$ 1.354,93, vindo a fazê-la. Logo, depreende-se dos fatos descritos na petição inicial e documentos que a acompanham, que o autor foi vítima do "Golpe do Whatsapp" por sua culpa exclusiva e de terceiro, uma vez que efetuou transação para terceiros desconhecidos, de forma voluntária, mediante utilização de senha pessoal, sem se certificar da legitimidade da identidade da pessoa que solicitou e recebeu a transferência.

Ademais, conforme se verifica dos extratos bancários de fl. 32/37, tem-se que o autor movimenta sua conta, inclusive via PIX, em quantias ainda que diversas àquela ora impugnada, ou seja, que não destoa tanto de seu perfil e, por isso, não havia razão alguma para bloqueio das transações por suspeita de fraude nem mesmo para recusa da transação, tal como por ele alegado.

No mesmo sentido inexistem nos autos prova alguma de que a conta de terceiro para a qual foi transferida voluntariamente as quantias contestadas foi aberta de forma irregular, em razão de eventual falha das instituições financeiras, ou seja, ao contrário do que tenta fazer crer a autora, não há nos autos prova alguma de que a instituição financeira não tenha adotado mecanismos previstos na resolução que rege a matéria referentemente à abertura e utilização de conta bancária por suposto estelionatário.

É que tão somente o fato da instituição financeira permitir a abertura de conta, sem o conhecimento ou suspeita de que seria utilizada para aplicação de golpes, não caracteriza falha na prestação de serviços.

Ora, não há comprovação de que o suposto estelionatário, que sequer compõe a lide, tenha utilizado de documentos falsos para abertura da conta ou que houve falha na prestação de serviço.

Outrossim, ao contrário do que tenta fazer crer o autor, não restou demonstrada qualquer falha no uso do "Mecanismo Especial de Devolução" (MED).

Não restou comprovada comunicação imediata alguma ao corréu para fins de bloqueio".

O evento danoso não guarda relação de causalidade com a atividade dos fornecedores, o que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ, aplicável apenas aos casos de fortuito interno.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, é incontestável que o apelante, por descuido e ingenuidade, foi vítima de golpe perpetrado por terceiros, o que afasta por completo a responsabilidade dos apelados, vez que comprovadamente inexistiu qualquer tipo de falha nos serviços prestados (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor).

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, fica majorado os honorários devidos pelo autor para 13% sobre o valor da causa, em atenção ao artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

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, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR