



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140499

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000771-89.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e ALESSANDRA VITÓRIA RAMOS CARVALHO MOREIRA, são apelados MARLENE MARIA DE MELO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) e RAPHAEL CARLOS BOTELHO CARDOSO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do corréu Banco Bradesco S.A. e provimento em parte ao recurso da corré Alessandra Vitoria Ramos Carvalho Moreira. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000771-89.2025.8.26.0161

APELANTES: BANCO BRADESCO S/A E ALESSANDRA VITÓRIA RAMOS CARVALHO MOREIRA

APELADO(A): MARLENE MARIA DE MELO SILVA

COMARCA: DIADEMA - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ(A): ANDRE PASQUALE ROCCO SCAVONE

VOTO Nº: 11060

EMENTA: APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO NÚMERO NOVO. GOLPISTA SE PASSOU POR FILHO DA AUTORA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA TERCEIROS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIALMENTE REFORMADA. IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO BANCO CORRÉU. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO DO BANCO CORRÉU PROVIDO. RECURSO DA CORRÉ PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame: Autora vítima de fraude ao receber mensagens via WhatsApp por meio de número desconhecido de alguém que se passava por seu filho, solicitando ajuda financeira. Acreditando na veracidade da mensagem, a autora transferiu R\$ 2.000,00 a mando do golpista para a conta bancária de titularidade da corré Alessandra, pessoa física, utilizando chave PIX correspondente ao próprio CPF da corré. Posteriormente, constatou que se tratava de um golpe. Os corréus Banco Bradesco e Alessandra foram condenados solidariamente a ressarcir o valor transferido e a pagar R\$10.000,00 a título de danos morais. Insurgência de ambos os corréus.

II. Questão em Discussão: analisar (i) se houve o cerceamento de defesa alegado pela corré Alessandra, (ii) se os corréus devem ser responsabilizados pela fraude ocorrida e (iii) se é cabível a restituição do valor transferido e a indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir: PRELIMINAR de cerceamento de

defesa arguida pela corré Alessandra afastada. Desnecessária intervenção do juízo para determinar que o banco corréu junte os extratos e demais documentos relacionados à conta bancária da corré, pois incontroversamente é ela efetiva titular da conta bancária destinatária da quantia e, portanto, a documentação também poderia ter sido providenciada por ela própria, que nada fez. MÉRITO. (i) Recurso do Banco Bradesco provido. Eventual negligência do banco corréu na abertura, supostamente fraudulenta, da conta destinatária da quantia não foi a causa determinante para a fraude. Ademais, não há elementos que indiquem que a abertura da conta destinatária das transações tenha sido fraudulenta. Corré Alessandra que afirma ser efetiva titular da conta bancária. Mecanismo Especial de Devolução (MED) acionado no mesmo dia em que a transferência foi realizada. MED que mesmo sendo acionado de pronto, não oferece qualquer garantia de êxito. Impossibilidade de atribuir qualquer desídia ao banco corréu. Autora que não se muniu das devidas cautelas, pois tão logo seu suposto filho lhe mandou mensagem via Whatsapp de um número diverso no ordinário, no momento seguinte já estava lhe pedindo dinheiro. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros que exclui a responsabilidade do banco corréu. Improcedência dos pedidos em relação ao Banco Bradesco. (ii) Recurso da corré Alessandra parcialmente provido. Corré que é efetiva titular da conta bancária que, comprovadamente, foi o destino do valor transferido pela autora a mando dos golpistas, com chave PIX que era seu próprio CPF, e não se desincumbiu do ônus de provar que devolveu a quantia à autora ou que o valor dela também foi subtraído (art. 373, inc. II, do CPC). Inevitável concluir que houve enriquecimento indevido. Corré que deve ser responsabilizada pelo prejuízo sofrido pela autora. Mantido o dever de restituir à autora o valor de R\$ 2.000,00 (arts. 186 e 927 do CC). Dano moral afastado. Não há comprovação de que a corré tenha contribuído com a fraude em si, circunstância que daria azo à laceração moral. Responsabilidade da corré que fica restrita ao enriquecimento sem causa. Autora que, com sua conduta imprudente, também contribuiu na produção do resultado lesivo. Reforma parcial da sentença.

IV. Dispositivo: Recurso do Banco Bradesco S.A. provido. Recurso da corré Alessandra parcialmente provido. Improcedência em relação ao Banco Bradesco S.A. e danos morais afastados.

Legislação Citada: CC, arts. 186 e 927; CDC, art. 14, § 3º, II; e CPC, art. 373, II.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1035499-40.2024.8.26.0114, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 16.12.2025; TJSP, Agravo de Instrumento nº 2258212-25.2025.8.26.0000, Rel. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j.

28.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1013262-26.2024.8.26.0562, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 25.09.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1000645-61.2024.8.26.0262, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 26.11.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1050765-28.2024.8.26.0224, Rel. Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1027411-55.2024.8.26.0100, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 30.09.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1018440-57.2024.8.26.0011, Rel. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 24.09.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1012786-53.2023.8.26.0099, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 21.02.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 245/247, proferida nos seguintes termos: *“julgo PROCEDENTE o pedido e condeno as partes rés solidariamente a ressarcir o prejuízo integralmente e a pagar o valor de R\$10.000,00, atualizados desde o desembolso e da publicação da sentença, respectivamente, com a incidência de juros na forma do art. 406, CC, contados da citação, conforme tabela TJSP. Decaindo o autor/réu de parte mínima do pedido, e vinculada à parte do dano moral, arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação”*.

A r. sentença foi complementada em sede de embargos de declaração para corrigir omissão, nos seguintes termos: *“conheço dos embargos para julgar improcedente o pedido quanto a Raphael C. Botelho Cardoso. Sem sucumbência, uma vez que o nome do réu estou envolvido na fraude”* (fls. 261).

Recorre o corréu BANCO BRADESCO S/A. (fls. 265/290), defendendo, em resumo, que *“não pode ser responsabilizado pela*

utilização indevida da conta por terceiro, sem que tenha havido falha nos procedimentos de verificação e validação, sob pena de transformar o agente financeiro em garantidor universal contra fraudes praticadas por terceiros fora do ambiente bancário” (fls. 269). Sustenta que “a atuação da instituição financeira limitou-se à administração da conta corrente de titularidade de terceiro, na qual foi creditado o valor transferido voluntariamente pela parte apelada” (fls. 268), que a abertura de contas bancárias obedece a critérios rigorosos estabelecidos pelo Bacen, especialmente os elencados na Resolução nº 4.753/2019, e que foi demonstrada “a regularidade na abertura da conta beneficiária da transferência, sendo inclusive reconhecida em decisão que os documentos apresentados pela Banco Bradesco, é compatível com o atual juntada pela Corrê Alessandra” (fls. 269). Quanto ao mecanismo especial de devolução (MED), alega que processou a solicitação de devolução no mesmo dia em que a fraude lhe foi comunicada, de modo que a falta de saldo na conta do beneficiário fraudador para possibilitar a devolução de valores não decorreu de qualquer inércia ou negligência banco, mas sim do esvaziamento imediato da conta pelos criminosos, conduta que foge ao controle da instituição financeira (fls. 272). Requer a improcedência dos pedidos da ação e, subsidiariamente, que seja reduzida a verba indenizatória para patamar condizente ao caso.

Recorre a corré ALESSANDRA VITÓRIA RAMOS CARVALHO MOREIRA (fls. 296/303). Sustenta, em preliminar ao mérito, nulidade da sentença por cerceamento de defesa, alegando ser imprescindível o envio de ofício ao banco para que este apresente os extratos da conta corrente que recebeu a transferência fraudulenta e demais informações referentes à conta bancária a fim de demonstrar como eram as movimentações da conta. Aduz que a medida chegou a ser determinada pelo juízo, mas não teve êxito por inércia da instituição financeira (cf. fls. 190, 235 e 240). Requer, portanto, a declaração de nulidade da sentença, com devolução dos autos ao juízo de origem para que o banco seja intimado novamente para cumprir o que já havia sido determinado. No mérito, defende resumidamente que “desde a contestação, sustentou-se que a apelante não possuía ciência da movimentação ocorrida na conta bancária, não autorizou a utilização de sua

imagem para movimentação da conta e desconhecia totalmente o encerramento desta, fatos que não foram elididos pela parte autora. A apelante, inclusive, juntou aos autos os documentos que demonstram a inconsistência do reconhecimento facial utilizado pela instituição financeira, evidenciando que a fotografia empregada não corresponde a uma “selfie” legítima, mas a uma imagem distorcida, sem qualquer padrão de segurança ou autenticidade. Não há, nos autos, qualquer prova de que a apelante tenha recebido ou movimentado valores provenientes da transferência relatada pela autora. Pelo contrário, o conjunto probatório indica a ocorrência de fraude praticada por terceiros, que se utilizaram indevidamente de dados pessoais e imagem da apelante, sem seu consentimento.” (fls. 300). Também aduz que “a simples titularidade cadastral de uma conta (mesmo se relacionada ao CPF da apelante) não basta para imputar-lhe responsabilidade, sobretudo quando há fortes indícios de fraude na movimentação e uso da conta (self indevida, documento em condições suspeitas — fls. 74/75/216)” (fls. 302). Requer a improcedência dos pedidos da autora, “reconhecendo-se que não há nos autos qualquer elemento que comprove sua participação, ciência ou proveito econômico dos valores objeto da fraude” (fls. 301)

Contrarrazões da autora aos recursos a fls. 307/320 e 324/329.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que os recursos são tempestivos e foram regularmente processados, estando o recurso do banco corréu devidamente preparado (fls. 291/292) e o recurso da corré isento de preparo, dada a gratuidade da justiça concedida a fls. 261.

De início, rejeito a preliminar de nulidade da sentença por cerceamento de defesa arguida pela corré Alessandra Moreira em apelo.

Em que pese o banco corréu não tenha trazido aos autos os documentos utilizados para a abertura da conta e seus extratos de movimentação, solicitados pelo juízo a fls. 235 e 240, há que se reconhecer que a

apelante poderia, ela própria, ter se prontificado em trazer aos autos, pelo menos, os extratos de sua conta bancária mantida com o corréu, tendo em vista que é da própria narrativa de sua contestação que *“a conta bancária foi de fato aberta em seu nome no ano de 2022”* (fls. 187).

Por óbvio, sendo a apelante a efetiva titular da referida conta bancária, poderia ela mesma ter obtido, ou solicitado diretamente ao banco corréu, uma cópia dos extratos da conta bancária sem que necessária a intervenção do juízo para tanto. Contudo, apesar de suas alegações, que dão a entender que a apresentação de tais documentos aparentemente era de seu interesse, não há qualquer indício de que a apelante tenha pelo menos tentado obter os documentos por iniciativa própria.

Assim, não há que se falar em cerceamento de defesa.

Repelida a preliminar, adentra-se ao mérito recursal.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual narra a autora que no dia 25.01.2025 *“recebeu mensagem via Whatsapp, de alguém que se dizia seu filho, com a informação de que havia trocado de número por problemas com o “chip” anterior, passando a utilizar o número (11)94353-8303 – após consulta, pertencente a operadora VIVO. No decorrer da conversa, o/a golpista que chamava a Autora de mãe e utilizava de fato a foto de seu filho, o que a fez acreditar que realmente estava em contato com seu filho, disse que necessitava de ajuda com o pagamento de uma conta, pois seu aplicativo bancário não estava funcionando. A suposta conta era no valor de R\$ 2.399,00 (dois mil, trezentos e noventa e nove reais). Acreditando estar falando com seu filho, a autora informou que seu limite diário não chegava ao valor requerido, e por isso, o golpista solicitou que fosse feito a transferência na quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), o que foi realizado, conforme comprovante de transferência em anexo. Ao final do dia, seu filho foi até sua residência para uma*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

visita, momento no qual ao ser indagado sobre o fato, perceberam que se tratava de um golpe” (fls. 3).

Juntou o comprovante de transferência do valor de R\$ 2.000,00 em favor da corré *Alessandra Vitoria Ramos Carvalho Moreira* (fls. 18).

Consta na conversa via *Whatsapp* tida entre a autora e os golpistas que a chave PIX utilizada foi o próprio CPF da corré (fls. 23).

Na mesma data, 25.01.2025, a autora registrou boletim de ocorrência (fls. 28/29).

O Banco Bradesco, em contestação, defende, resumidamente, que a transação foi efetuada de livre vontade pela autora, que *“não há que se exigir do Banco que este realize o bloqueio das operações via PIX, o Cliente é livre para movimentar seu dinheiro da forma que bem entender, de modo que deve tomar todas as condutas necessárias para se prevenir de golpes ou fraudes”* (fls. 72) e que a conta da destinatária da quantia foi aberta seguindo todas as normas e regras estabelecidas pelo Bacen.

A corré *Alessandra Vitoria Ramos Carvalho Moreira*, por sua vez, alega em contestação que *“não possui qualquer relação com a conduta narrada, tampouco participou ou teve ciência da movimentação da referida conta”* (fls. 186). Sustenta, resumidamente, que *“a conta bancária foi de fato aberta em seu nome no ano de 2022, mas há muitos anos a presente requerida não realiza qualquer movimentação na mesma conta e, inclusive, desconhecia a movimentação utilizada para o golpe do pix assim como desconhecia o encerramento da referida conta, conforme informa a peça defensiva da instituição corequerida”* (fls. 186), que *“a conta bancária [...] jamais foi movimentada pela contestante, que inclusive desconhecia sua ativação ou uso recente. Somente em Junho, ao ser procurada pela advogada de seu pai, tomou conhecimento do processo e da transferência. [...] Além disso, jamais sacou ou destinou qualquer valor oriundo de PIX”* (fls. 187). *“Foi surpreendida pela citação e somente em Junho tomou ciência dos fatos, sendo, na*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verdade, também vítima da fraude”. (fls. 189). “*A contestante jamais movimentou a conta, tendo apenas hoje tido ciência do caso, a contestante irá lavrar boletim de ocorrência relatando o uso indevido de sua conta bancária, solicitando a apuração do crime de estelionato e falsidade ideológica, bem como abrir procedimento junto ao banco para apuração interna*” (fls. 190).

Pois bem.

Passo à análise, primeiramente, do recurso do banco corréu.

O recurso do corréu Banco Bradesco S.A. prospera.

Em que pese o inconformismo da autora, eventual negligência do banco réu na abertura da conta utilizada para receber o valor transferido não foi a causa determinante para a fraude perpetrada. Explico.

É preciso examinar, pela teoria da causalidade adequada, a causa determinante, segundo o curso natural das coisas.

E no caso concreto, observo que o golpe sofrido pela autora tem como causas determinantes a conduta dos terceiros fraudadores e sua ação negligente, como se demonstrará mais adiante.

A conduta do banco réu não se mostra determinante no caso concreto, mesmo porque sequer há elementos nos autos que indiquem que a abertura da conta destinatária das transações tenha sido fraudulenta.

Pelo contrário, a própria corré Alessandra Moreira afirma que efetivamente abriu a conta bancária em 2022: “*A conta bancária foi de fato aberta em seu nome no ano de 2022*” (fls. 187). Na tela sistêmica juntada pelo banco a fls. 81 consta que a conta foi aberta em 2022. Não se trata de conta aberta de forma fraudulenta, portanto.

Nesse ponto, consigno que são descabidas as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indagações da corrê (em contestação, a fls. 187) e também da autora (em réplica a contestação do banco corrêu, a fls. 142 e ss.) de que a *selfie* registrada na abertura da conta bancária não atenderia aos padrões de segurança porque a corrê está de boca aberta (fls. 75), pois isso em absolutamente nada acrescenta ao esclarecimento da controvérsia.

No mais, não há como se exigir da instituição financeira, no momento em que cada cliente abre uma conta corrente, que saiba as exatas intenções do correntista.

A questão relativa à conta bancária destinatária do pagamento revela-se, pois, inútil ao deslinde da controvérsia.

Com efeito, não se trata de abertura de conta bancária em nome da própria autora, mediante o uso de seus dados pessoais, para aplicação de golpes, mas de pagamento efetuado pela autora a mando dos estelionatários.

Do mesmo modo, se o cliente realizou pessoalmente a operação financeira, uma operação, portanto, legítima, apesar de enganado por terceiro, como poderia o banco agir para evitar o resultado?

Outrossim, depreende-se dos autos que o Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi devidamente acionado em 25.01.2025 às 19h22 (fls. 123/124), mesmo dia em que a transferência foi realizada, de modo que não é possível atribuir ao banco réu qualquer desídia.

A busca por valores foi encerrada em 01.02.2025 sem encontrar qualquer saldo na conta. Nesse ponto, é válido ressaltar que o MED, ainda que seja acionado de pronto, não oferece qualquer garantia de êxito. No mesmo sentido:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO FALSO EMPREGO.
TRANSFERÊNCIAS VIA PIX PARA TERCEIROS. SENTENÇA DE*

*IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame: O autor foi vítima de fraude ao acreditar em uma falsa proposta de trabalho e realizou transferências via PIX para contas de terceiros. Após constatar a fraude, acionou as instituições financeiras para reaver os valores transferidos. Alega que em nenhum momento as rés comprovaram ter seguido os procedimentos de segurança exigidos pelo Bacen tanto na abertura das contas fraudulentas utilizadas pelos golpistas para receber os valores transferidos pelo apelante como no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED). II. Questão em Discussão: determinar se houve falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras a atrair o dever de indenizar. III. Razões de Decidir: eventual negligência da corré PagSeguro na abertura da conta dos terceiros fraudadores não foi a causa determinante para a fraude. Ademais, não há elementos que indiquem que a abertura da conta destinatária das transações tenha sido fraudulenta. **Corrés Nubank e ASAAS que acionaram o Mecanismo Especial de Devolução (MED) tão logo foram cientificadas do ocorrido pelo autor, o que resultou em devoluções parciais dos valores que haviam sido transferidos apenas via Nubank. Autor que cientificou as corrés apenas 15 dias depois da realização das transferências. Embora seja possível realizar o pedido de devolução em até 80 dias contados da data em que o PIX foi realizado, é importante que a vítima contate a instituição financeira o mais rápido possível, até porque ainda que o MED seja acionado de pronto, isso não oferece qualquer garantia de êxito. Impossibilidade de atribuir qualquer desídia às corrés. Autor que não se muniu das devidas cautelas. Em nenhum momento o autor demonstrou ter tentado se certificar quanto à veracidade do que lhe informavam nas mensagens ou à idoneidade do suposto aplicativo que deveria utilizar para o trabalho, acreditando na promessa de que poderia obter renda extra realizando tarefas simples, sem questionar o porquê da necessidade de realizar diversas transferências, algumas delas vultuosas, para terceiros desconhecidos. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros que exclui a responsabilidade das corrés. Sentença mantida. IV. Dispositivo: Recurso desprovido”** (TJSP; Apelação Cível 1035499-40.2024.8.26.0114; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025; destacamos)*

“Ação de obrigação de fazer cumulada com pedidos indenizatórios. Fraude bancária em transferência por meio de PIX. Pedido de tutela de urgência para que os bancos réus bloqueiem fundos da conta do recebedor. Demanda ajuizada após o decurso do prazo de 90 dias previsto no art. 41-D da Resolução n. 1/2020 do BACEN para execução do Mecanismo Especial de Devolução – MED. Medida, ademais, com provável chance de insucesso. Praxe tem revelado que os recursos obtidos ilicitamente são sacados ou desviados em poucas horas, senão minutos. Constatação que não prejudica a discussão no feito de origem acerca de eventual falha dos bancos réus na execução das medidas previstas no MED, por ocasião do acionamento na seara extrajudicial, antes do ingresso da ação. Tutela de urgência corretamente indeferida. Recurso desprovido”. (TJSP; Agravo de Instrumento 2258212-25.2025.8.26.0000; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025; destacamos)

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude conhecida como "golpe da renda extra" ou "tarefas remuneradas". Sentença de improcedência. Apelação da autora. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Inaplicabilidade. Transferências voluntárias via PIX. Relação de consumo configurada (Súmula 297 do STJ). Caso de fortuito externo caracterizado. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ausência de prova de falha na prestação do serviço ou de que as contas beneficiárias foram abertas mediante fraude. Mecanismo Especial de Devolução (MED) de natureza mitigadora, sem garantia de êxito. Inexistência de dano moral indenizável. Sentença mantida. Recurso IMPROVIDO. Honorários majorados”. (TJSP; Apelação Cível 1013262-26.2024.8.26.0562; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025; destacamos)

No mais, a existência de inúmeros golpes

semelhantes ao presente não é circunstância que atribui automaticamente à instituição financeira a falha na prestação de seu respectivo serviço.

Ao contrário, nessas circunstâncias caberia à autora ter tido maior cautela, afinal, tão logo “o filho” lhe mandou mensagem via *Whatsapp* de um número supostamente novo, no momento seguinte já estava lhe pedindo dinheiro.

Constata-se logicamente a culpa de terceiros, criminosos, que dolosamente, mediante artifício, auferiram injusta vantagem econômica, em prejuízo da vítima, assim como a culpa da própria autora, imprudente em sua conduta.

É consabido que inúmeros são os golpes praticados nas páginas da *internet*, com alertas recorrentes da imprensa acerca dos cuidados a serem tomados pelos consumidores, cuidados estes que a autora, lamentavelmente, não teve, sendo vítima de estelionatários. Mas é inviável, em razão dessa falta de cuidado da autora, imputar qualquer responsabilidade ao banco réu.

Logo, não provado o liame entre a conduta do banco réu e o golpe referido pela parte autora que explicita relação de causalidade, incide o art. 14, § 3.º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor, consistente na excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, diante da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

É nesse sentido a atual e iterativa jurisprudência deste Egrégio Tribunal, inclusive desta C. Câmara:

“Ação de indenização por danos materiais. Golpe do Whatsapp. Autora vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por sua filha, ludibriou-a em narrativa falseada. Legitimidade passiva ad causam. As condições da ação devem ser analisadas em abstrato. Legitimidade passiva caracterizada, porquanto indicado os réus como responsáveis pelos danos materiais sofridos pela autora. Mérito. Transferências via "pix”

realizada de forma espontânea pela própria autora. Ausência de cautela da consumidora. Inexistência de defeito do serviço. Excludente de responsabilidade. Fortuito externo. Art. 14, § 3º, do CDC. Precedentes. Improcedência do pedido em relação aos apelantes. Sentença reformada. Recursos providos”. (TJSP; Apelação Cível 1000645-61.2024.8.26.0262; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaberá - Vara Única; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 26/11/2025; destacamos)

“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 trata-se 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 Troly; 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; destacamos)

“APELAÇÃO – BANCÁRIO – "GOLPE DO PIX" FRAUDE ENVOLVENDO MENSAGEM DE "WHATSAPP". Ação de indenização por danos materiais e morais – Autor, induzido por mensagem fraudulenta, transferiu R\$ 4.980,00 para conta de estelionatário, acreditando estar ajudando sua filha – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Rejeição – Ausência de falha na prestação de serviços bancários – Autor que agiu com negligência ao não verificar a autenticidade da mensagem recebida – Golpe amplamente divulgado e de notório conhecimento público – Configuração de fortuito externo, eximindo o banco de responsabilidade – Inaplicabilidade da

Súmula 479 do STJ, por não se tratar de falha do serviço prestado pela instituição financeira – Dano moral afastado – Falta de base legal para atribuir responsabilidade ao banco – Culpa exclusiva do autor reconhecida. Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO, com majoração dos honorários sucumbenciais”. (TJSP; Apelação Cível 1027411-55.2024.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024; destacamos)

“APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do whatsapp – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, por pessoa que se passou por seu filho, pedindo transferência de dinheiro - Legitimidade passiva da parte ré – Teoria da asserção – Autor imputa a responsabilidade pelos danos reclamados aos réus – Mérito - Ausência de falha na prestação do serviço das instituições financeiras – O autor efetuou transferência por pix para terceiro, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas - Excludente de responsabilidade verificada - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Art. 14, §3º, II, do CDC – Recursos dos réus providos, prejudicado o recurso do autor”. (TJSP; Apelação Cível 1018440-57.2024.8.26.0011; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025; destacamos)

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA- PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – FRAUDE – AUSÊNCIA DE CAUTELA DA AUTORA. -Vício na prestação do serviço bancário- Golpe utilizando "WhatsApp" – Pix realizado pela parte, acreditando se tratar de filho- Falha no dever de segurança- Inocorrência- Excludente de responsabilidade- art. 14, § 3º, do CDC- Autor que não atuou com as cautelas necessárias- Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça- Improcedência- Manutenção: -Diante da ausência de prova acerca da falha no dever de segurança, possibilitando que criminosos tivessem acesso às contas bancárias da autora, que não atuou com a cautela necessária nas transações eletrônicas que efetuou, de rigor a manutenção da r.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença de improcedência. Ausência de nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano narrado, por exclusão da responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor”. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012786-53.2023.8.26.0099; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025; destacamos)

Prosseguindo, passo a analisar o recurso da corré.

O recurso da corré Alessandra Vitoria Ramos Carvalho Moreira comporta parcial provimento.

Conforme já mencionado, a corré apelante afirma que efetivamente é titular da conta bancária que, comprovadamente, foi o destino do valor transferido pela autora a mando dos golpistas (cf. fls. 123), sendo que, inclusive, a transferência foi realizada com chave PIX que se tratava do próprio CPF da corré.

Desse modo, provada a transmissão do valor à conta da corré e sendo evidente a ausência de razão para tal ato, já que inegavelmente a quantia recebida foi fruto de fraude, competia à corré devolver o dinheiro ou demonstrar que o valor dela também foi subtraído, nos termos do art. 373, inc. II, do CPC, o que, entretanto, não o fez.

Em contestação a corré ora alega que nunca movimentou a conta bancária, ora alega que não a movimentou há muito tempo (fls. 186/187).

Além disso, limita-se a asseverar que “*irá lavrar boletim de ocorrência relatando o uso indevido de sua conta bancária, solicitando a apuração do crime de estelionato e falsidade ideológica, bem como abrir procedimento junto ao banco para apuração interna*” (fls. 190), porém sem juntar qualquer documentação nesse sentido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aliás, a corré não traz qualquer documento aos autos para tentar corroborar sua defesa.

De se destacar que a possibilidade de que sua conta bancária esteja sendo utilizada para aplicação de golpes, quando sustenta não ter conhecimento disso, é circunstância deveras grave para se manter em completo estado de inação.

Não bastasse isso, como já mencionado, a corré alega que o banco a expôs de forma vexatória (fls. 187) simplesmente porque na *selfie* registrada na abertura de sua conta bancária, que foi trazida aos autos pelo banco, ela estava de boca aberta, o que não acrescenta absolutamente nada ao caso.

Assim, ante a ausência de produção de provas por parte da corré, somada ao conjunto probatório dos autos, inevitável concluir que, com o recebimento da quantia em sua conta, a corré experimentou enriquecimento indevido.

Nesse sentido, nos termos do art. 186 do Código Civil, a corré é responsável pelo prejuízo sofrido pela autora, de modo que deve responder pelos danos materiais causados, restituindo-lhe integralmente o valor de R\$ 2.000,00 que foi transferido para sua conta bancária, conforme preceitua o art. 927 do Código Civil e nos termos prolatados na r. sentença.

Todavia, a condenação em danos morais, por sua vez, deve ser afastada.

Isto porque não há comprovação de que a corré tenha contribuído com a fraude em si, circunstância que daria azo à laceração moral. Desse modo, não cabe, contra a corré, condenação por danos morais, ficando sua responsabilidade no caso restrita ao enriquecimento sem causa.

Ressalte-se, ainda, que a própria autora, com sua conduta imprudente, contribuiu na produção do resultado lesivo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, a r. sentença deve ser parcialmente reformada, ficando afastada, assim, a responsabilidade solidária do banco corréu e a condenação por danos morais.

Por conseguinte, o ônus da sucumbência deve ser revisto.

Dada a sucumbência recíproca entre a autora e a corré Alessandra Moreira, o rateio das custas e despesas processuais ficará em 80% a cargo da parte autora e 20% a cargo da corré, observada a gratuidade da justiça concedida a ambas.

Em relação aos honorários advocatícios, a autora deverá pagar ao Banco Bradesco honorários em percentual de 10% sobre o valor atualizado da causa. Já entre a autora e a corré Alessandra Moreira, tendo a parte autora decaído da maior parte de sua pretensão, deverá pagar ao causídico da corré honorários em percentual de 10% sobre o valor do pedido indenizatório moral. Já a corré Alessandra Moreira deverá pagar ao advogado da requerente honorários de 20% sobre o valor da condenação que lhe foi imposta, como já havia sido determinado na r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO ao recurso do corré Banco Bradesco S.A. e PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da corré Alessandra Vitoria Ramos Carvalho Moreira**, julgando os pedidos improcedentes em relação ao Banco Bradesco S.A. e afastando a condenação em danos morais.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator