



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001311221

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001729-44.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante JOSIMAR VIEIRA DA SILVA JUNIOR, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), SERGIO GOMES E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 57570
APEL. Nº 1001729-44.2025.8.26.0624
COMARCA: TATUÍ
APTE. : JOSIMAR VIEIRA DA SILVA JÚNIOR
APDO. : BANCO DO BRASIL S/A.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência na origem – “Golpe do falso gerente” – Cerceamento de defesa inocorrente – Alegação do autor de que incorreu em fraude perpetrada por golpista, tendo sido efetuada transferência de sua conta corrente para conta de terceiro, desconhecido, através de mensagem que achava ser do gerente de sua conta bancária – Situação que não implica, por si só, na pretendida indenização em razão dos fatos, os quais não decorreram de falha na segurança bancária - Conduta do próprio autor que está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, possibilitando a fraude – Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor – Inteligência do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes - Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Josimar Vieira da Silva Júnior contra Banco do Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 336/349, de lavra da Magistrada DANIELLE OLIVEIRA DE MENEZES PINTO RAFFUL KANAWATY, com fundamento no inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil, julgou improcedente o pedido. Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa (R\$ 29.100,00 – fls. 27), nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignado, apelou o autor buscando reforma, pedindo, preliminarmente, a anulação do r.decisório, por cerceamento de defesa, ante a não realização de provas, e, no mais, sustenta, em apertada síntese,

que foi vítima do “golpe do falso gerente”, induzido por indivíduo que se passou pelo gerente bancário de sua conta corrente, ocasião em que foi indenizado a erro e realizou transferência via PIX no valor de R\$ 9.100,00; diz que o golpista tinha a foto do gerente da agência bancária, os dados pessoais do correntista, portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima e sim falha no dever de segurança da instituição financeira. Pretende, portanto, a restituição do valor de R\$ 9.100,00, bem como seja indenizado dos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 20.000,00.

Recurso regularmente processado, com resposta da instituição financeira (fls. 490/539), subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que cerceamento de defesa não houve, porque é entendimento corrente que a realização de prova no processo, submete-se ao requisito de sua utilidade e admissibilidade pelo juiz.

A prova é dirigida ao Magistrado e o sistema vigente é o da livre apreciação motivada, segundo o qual o juiz deve instruir o processo até formar seu convencimento. Se os elementos dos autos já se mostravam suficientes para formar a convicção do julgador, a prova requerida era desnecessária, estando autorizado seu indeferimento, sem que se verifique o alegado cerceamento de defesa, principalmente diante da farta prova documental trazida aos autos pela casa bancária.

No mais, a alegação do autor é no sentido de que, em 27.02.2025, teria recebido ligação telefônica, DDD 15, em que algum “golpista” (sic, fls. 02) não identificado, passando-se por gerente da instituição financeira e que, segundo alega, tinha acesso a diversas informações sigilosas e privilegiadas, como número da agência, conta corrente, dados pessoais completos e até detalhes sobre movimentações recentes; diz que, a fim de evitar supostos bloqueios judiciais decorrentes de movimentações fraudulentas detectadas no sistema do próprio banco, o fraudador convenceu-o a efetuar transferência via PIX, no importe de R\$ 9.100,00 para conta de titularidade de alguma terceira “Fabiana J Santos”,

no banco digital CELCOIN IP S/A; diz que, após a transferência, teria se dirigido a uma agência do banco, onde teria percebido que havia sido vítima de um sofisticado golpe bancário, por falha na prestação de serviços e “vazamento de informações sigilosas”, razão pela qual pretende a restituição da quantia de R\$ 9.100,00, além de indenização por supostos danos morais, estes no valor de R\$ 20.000,00.

Pois bem. A princípio, não restaram comprovados nos autos os elementos caracterizadores de responsabilidade da instituição financeira/ré pelo evento ocorrido.

A fraude alegada pelo autor advém de fato de terceiro, equiparando-se ao fortuito externo para excluir o de nexos de causalidade entre o evento lesivo e os riscos da atividade econômica exercida pelo banco.

Para responsabilização da instituição financeira/ré seria necessária falha na prestação de serviços ou na segurança interna, o que não se verifica no presente caso.

O próprio autor afirmou que realizou a operação (transferência via PIX), com certificação de segurança pela requisição de senha pessoal intransferível e cadastrada pelo cliente das quais responsabiliza-se pelo uso.

Os autos demonstram que o fraudador induziu o autor a efetuar a transferência, o que só foi possível porque houve a participação ativa do próprio autor, que viabilizou a concretização da transação ora questionada.

Ora, a situação apresentada não demonstra falha de prestação de serviços, uma vez que não foi a ré que enviou as mensagens para o autor, mas telefone de desconhecido (15) 99871-9777, que se passou pelo gerente de sua conta bancária.

A despeito da inversão do ônus da prova, não é possível imputar à ré a produção de prova negativa, ou seja, sobre a atuação de suposto preposto para incitar o autor à transferência do valor.

Para a imputação de responsabilidade civil à instituição

financeira/ré, necessária a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pelo suposto causador do dano ou, então, alguma conduta comissiva ou omissiva deste.

No caso em testilha, todavia, a responsabilidade pelo ocorrido não pode ser imputada à ré, vez que a culpa é exclusiva da vítima, que, sem as cautelas necessárias, realizou a transferência (R\$ 9.100,00 – fls. 44) sem se certificar de que, realmente, estavam sendo requisitadas pelo gerente de sua conta bancária, efetuando a transferência de valor ao (s) golpista (s).

Embora tivesse recebido as mensagens supostamente do contato pertencente ao gerente do banco, é certo que o autor deveria ter agido de modo mais diligente, com maior cautela, certificando-se previamente sobre a **legitimidade dos pedidos de transferências bancárias para o nome de terceiros**, antes de realizar a operação; verifica-se, portanto, a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor.

Assim, considerando-se a dinâmica dos fatos, não se verifica a existência de nexo causal entre a conduta da ré e os prejuízos narrados pelo autor em decorrência do golpe sofrido, pois não consta ter a ré participado, de qualquer forma, da clonagem do aplicativo, nem ter sido demonstrada eventual falha em seu sistema que tivesse possibilitado aos fraudadores acesso aos dados de seus clientes.

Neste sentido, “Ação de inexigibilidade de cobrança c/c danos morais e materiais. Golpe do "WhatsApp". Transferência de valores solicitada por uma amiga do autor para conta de terceiros. Ausência de responsabilidade da Instituição financeira. Culpa exclusiva da vítima verificada. Art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença mantida. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido” (TJSP - Apelação Cível 1024341-31.2021.8.26.0554; Relator: Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2022; Data de Registro: 11/08/2022).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO WHATSAPP". LEGITIMIDADE PASSIVA DA

EMPRESA DE TELEFONIA. TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO SOLICITADA POR PESSOA SE PASSANDO POR MÃE DA COAUTORA PARA CONTA DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE TELEFONIA. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS FRAUDADORES E DA VÍTIMA, QUE VOLUNTARIAMENTE TRANSFERIU VALORES A TERCEIRO DESCONHECIDO. IMPROCEDÊNCIA RECONHECIDA. APELO PROVIDO. 1. O alegado golpe ocorreu na linha de telefone da concessionária demandada, que está vinculada ao aplicativo de conversas "whatsapp", de modo que a ré é parte legítima para integrar a ação. 2. Os documentos encartados com a inicial não demonstram a ocorrência de clonagem da linha telefônica da coautora Elsa, mas tão somente que as demandantes foram vítimas do conhecido "golpe do whatsapp", amplamente divulgado pela mídia, que decorre da clonagem do próprio aplicativo e permite ao falsário ter acesso à lista dos contatos salvos pelo dono do aparelho celular. Assim, considerando-se a dinâmica dos fatos, não se verifica a existência denexo causal entre a conduta da concessionária e os prejuízos narrados pelas autoras em decorrência do golpe sofrido, pois não consta ter a ré participado, de qualquer forma, da clonagem do aplicativo, nem ter sido demonstrada eventual falha, em seu sistema, que tivesse possibilitado aos fraudadores acesso aos dados de seus clientes. Não há, portanto, fundamento para admitir a pretendida reparação dos danos materiais, como também não se encontra caracterizada uma situação de dano moral" (TJSP - Apelação Cível 1032461-20.2020.8.26.0224; Relator: Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2022; Data de Registro: 26/04/2022).

Assim, não restou caracterizada a falha na prestação de serviços da ré, mas, sim, a culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário.

Portanto, trata-se de hipótese, pois, de afastamento da responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, cujo conteúdo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como no caso dos autos.

Não há, portanto, fundamento para admitir a pretendida reparação dos danos materiais, como também não se encontra caracterizada uma situação de dano moral.

Vale lembrar que detinha o autor os dados do destinatário da transferência, qual seja, “Fabiana J Santos”, contra os quais poderia ter se voltado, mas preferiu demandar contra a instituição de pagamento, sem qualquer menção àquela que foi a beneficiária da fraude.

Por fim, nos termos do art. 85, parágrafo 11º, do CPC, dado o improvimento do recurso do autor, majoro os honorários advocatícios devidos por ele aos patronos da instituição financeira/ré para 12% sobre o valor da causa (R\$ 29.100,00 – fls. 27).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora