



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000328172

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002353-83.2023.8.26.0456, da Comarca de Pirapozinho, em que é apelante REGINALDO DE OLIVEIRA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002353-83.2023.8.26.0456

Apelante: Reginaldo de Oliveira Santos (Justiça Gratuita)

Apelados: Itaú Unibanco S/A e Outra

Juiz(a) de Direito: Diego Mathias Marcussi

Voto nº 5.054/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO FAMILIAR VIA WHATSAPP. TRANSFERÊNCIA DE VALORES VIA PIX PARA CONTA DE TERCEIROS E PAGAMENTO DE BOLETO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS AFASTADA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido indenizatório por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária, na qual o autor, vítima de golpe praticado por terceiro que se passou por sua cunhada, realizou transferência via Pix e pagamento de boleto, tendo obtido apenas o estorno do Pix, postulando a restituição do valor do boleto e indenização por danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve falha na prestação de serviços das instituições financeiras a ensejar responsabilidade objetiva pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro; e (ii) estabelecer se está configurado o nexo causal entre a conduta das rés e o dano suportado pelo autor, ou se houve culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ, exige a demonstração de nexo causal entre o serviço prestado e o dano, o que não se verifica no caso, pois configurada culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. A transferência de valores foi realizada voluntariamente pelo autor a terceiro fraudador, sem diligência mínima para confirmar a autenticidade da solicitação, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

5. Não se comprovou falha na prestação dos serviços, uma vez que o sistema bancário adotou mecanismos de segurança, inclusive com análise prévia da transação via Pix, posteriormente estornada.
6. O pagamento do boleto ocorreu de forma regular, sem possibilidade de cancelamento após compensação, e o próprio documento apresentava elementos que permitiam identificar a fraude.
7. Inversão do ônus da prova. A ausência de verossimilhança das alegações impede a inversão do ônus da prova, não se evidenciando defeito na prestação do serviço.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, 14 e 14, § 3º; CC, arts. 186 e 927; CPC, art. 1.021, § 3º; Regimento Interno do TJ, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmula 479; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG. TJSP, Apelação Cível 100010-84.2024.8.26.0196; Apelação Cível 1013582-26.2023.8.26.0590.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 168/174).

Apela o autor, alegando que no dia 27/07/2023 foi vítima de estelionato após receber mensagem de WhatsApp de terceiro que se passava por sua cunhada, o que o levou a realizar uma transferência via Pix no valor de R\$ 985,00 e o pagamento de um boleto de R\$ 3.985,00; que, embora tenha solicitado o cancelamento das transações imediatamente junto ao Banco e obtido o estorno do Pix no dia seguinte, a instituição financeira não restituiu o valor relativo ao boleto, apesar de sucessivas promessas de prazos que totalizaram 27 dias de espera; que a responsabilidade das instituições bancárias é objetiva, configurando fortuito interno o dano causado por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações financeiras, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC; que houve falha na prestação do serviço e prática abusiva, violando o art. 39, VII, do CDC, ante a inércia e o descaso do Banco em solucionar o problema após a

comunicação do golpe; que a situação de vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor deve ser considerada, conforme o art. 4º do CDC; que os danos morais são inequívocos e decorrem da ofensa à sua dignidade, boa-fé e transparência, além do sofrimento emocional e angústia causados pela perda de recursos em momento de dificuldade financeira, atraindo a aplicação dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da CF, bem como dos arts. 186 e 927 do CC; que a condenação em danos morais possui caráter pedagógico e punitivo para desestimular a repetição de condutas negligentes pela apelada (fls. 177/184).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 50).

Foram apresentadas contrarrazões pela ré RecargaPay (fls. 188/201) e pelo réu Itaú Unibanco (fls. 202/215), e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pelos requeridos nas suas contrarrazões (fls. 190/192 e 204/205), vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que a parte autora insista em argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o STJ já assentou que *a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade*” (AgRg no AREsp 435.352/MG, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 25/02/2014).

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido em razão da culpa exclusiva do autor, que realizou as transações requeridas pelo estelionatário

sem a devida diligência, e da inexistência de falha no serviço prestado pelos réus.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. 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*), a seguir transcritos:

Incontroverso que o autor efetuou pagamento de boleto bancário e transferência por meio de PIX para terceiro fraudador. O pix foi devolvido pela Instituição Financeira, entretanto, o boleto foi devidamente compensando e quitado.

A controvérsia cinge-se em saber se há nexos causal entre a atuação das instituições financeiras e a fraude sofrida pelo autor, de modo a configurar o dever de indenizar.

Pois bem. De início, cabe salientar a aplicação, ao presente caso, do Código de Defesa do Consumidor, visto tratar-se de típica relação de consumo. Assim, entre outros institutos jurídicos previstos naquele diploma, é aplicável ao caso a inversão do ônus da prova, restrita, entretanto, às questões fáticas, ligadas diretamente ao contrato firmado, em que o consumidor se mostre como parte hipossuficiente, ou seja, em que esteja inviabilizado de produzir prova do alegado.

Todavia, no caso dos autos, para que se possa admitir a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, o que ocorre ope iudice e não

ope legis, indispensável que haja verossimilhança das alegações sobre possível falha de segurança das instituições financeiras, o que não vislumbro neste caso concreto. Isso porque, do exame das provas documentais apresentadas e das manifestações das partes, não há como imputar qualquer contribuição direta ou indireta das empresas rés pelos danos sofridos pelo demandante a configurar falha na prestação dos serviços, sendo caso de culpa exclusiva do autor.

Houve, no caso, astúcia de ação de terceiros estelionatários que ludibriaram a parte autora, a qual, na crença de estar se dirigindo a sua cunhada, efetuou as transações narradas na inicial, utilizando-se de senha pessoal e intransferível da conta e do aplicativo do banco, não havendo como atribuir responsabilidade alguma às requeridas pelo ocorrido.

Cediço que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC). E, no presente caso, configura-se um verdadeiro caso fortuito externo ou absoluto, o que exclui qualquer responsabilidade da instituição financeira.

Ora, conquanto as instituições financeiras tenham responsabilidade objetiva em razão dos atos ilícitos praticados por terceiros, conforme entendimento exposto na Súmula 479 do STJ, essa não exclui a necessidade de se provar o nexo causal entre o serviço ofertado e o dano sofrido, o que não se verifica no caso concreto. Dessa forma, ainda que haja incidência do Código de Defesa do Consumidor, não há como imputar às empresas requeridas a responsabilidade pela fraude noticiada nos autos, visto que a conduta do autor foi determinante para a ocorrência do evento danoso, não restando demonstrada falha na prestação de serviço das rés.

Observa-se, por oportuno, que na documentação trazida aos autos pelo próprio Requerente, quando da realização do pix, a instituição financeira não executou o pix de maneira automática, como de costume, encaminhando o pedido para análise a fim de garantir a segurança do consumidor. Posteriormente, como é incontroverso, a própria instituição estornou o pix.

No que tange ao boleto bancário o Requerente não teve

a mínima diligência de observar o nome do beneficiário e do pagador eram a mesma pessoa e que não se tratava da pessoa de sua cunhada, o que, por si só, já tornava possível vislumbrar que se tratava de um golpe. Ademais, conforme informado pelo Requerido, desde os contatos iniciais, não havia possibilidade de estorno dos valores tendo em vista que foram imediatamente repassados ao beneficiário.

(...)

Assim, ressalto, não restando demonstrado nexos causal entre os danos que alega o autor ter suportado e os serviços prestados pelas rés, além da vítima ter contribuído para a ocorrência do evento danoso, não há como se impor à parte requerida qualquer responsabilidade a ensejar indenização por danos materiais ou morais, conforme pretendido pelo autor, sendo de rigor a improcedência dos pedidos formulados.

Saliento, por fim, que a requerida RECARGAPAY demonstrou que a abertura da conta por parte da suposta estelionatária se deu de forma regular, sem qualquer demonstração de que tenha havido falha na prestação do serviço (fls. 107/110).

Como se vê, o Magistrado sentenciante bem apreciou as provas dos autos e as normas aplicáveis, corretamente concluindo pela improcedência do pedido, estando alinhado ao entendimento deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. 'Golpe do falso parente'. Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminosa e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Abertura de conta que deve seguir os ditames da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Inexistência de nexos de causalidade entre conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida. Recurso improvido. (Apelação Cível 1000010-84.2024.8.26.0196, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), rel. MARCOS DE LIMA PORTA, j. 22/04/2025).

Apelação cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Autora vítima do 'golpe do Whatsapp'. Mensagem enviada por golpista fazendo-se passar por familiar da vítima e a induz a realizar transferências de valores via PIX. Sentença de improcedência. Apelo da autora.

1. Ausência de verossimilhança nas alegações. Transferências efetuadas a terceiros estranhos. Autora que não se resguardou da cautela necessária. Transferência de valores feita voluntariamente pela apelante.

2. Não comprovada falha na prestação de serviços dos corréus, tampouco conduta omissiva.

3. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. Sentença mantida. Apelo desprovido. (Apelação Cível 1013582-26.2023.8.26.0590, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), rel. RICARDO PEREIRA JUNIOR, j. 28/11/2024).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Defiro o pedido de fls. 220/221, devendo a UPJ cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora