



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000055073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005831-51.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que são apelantes ISABELA ALVES DOS SANTOS CRAVEIRO (JUSTIÇA GRATUITA) e DULCE HELENA ALVES CRAVEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO INTER S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MÁRCIA TESSITORE

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº: 1005831-51.2024.8.26.0590

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelantes: Isabela Alves dos Santos Craveiro e Dulce Helena Alves Craveiro

Apelados: Banco Inter S.A. e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A

Comarca: São Vicente – 6ª Vara Cível

Juiz(a): Dr.(a) Artur Martinho de Oliveira Júnior

Voto n.º 5523

Bancários. Ação de indenização por dano material e moral. Alegação de falha na prestação de serviços, em razão da transferência indevida de valores, via PIX, para conta de terceiros fraudadores. Improcedência. Autora que, interpelada por falsários, em fraude que se convencionou chamar de “golpe do Whatsapp”, realizou transferência, via PIX, para a conta de terceiro, acreditando se tratar de familiar. Inexistência de culpa dos requeridos. Culpa exclusiva da vítima. Transferência via PIX sem qualquer cautela antecedente. Inexistência de danos indenizáveis. Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida em 26 de novembro de 2024 (fls. 200/205), de relatório adotado, que julgou improcedente a ação de indenização por dano material e moral, e condenou as autoras ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado dado à causa, observada a gratuidade da justiça.

Nas razões do recurso é alegado que: restou demonstrada a falha na prestação de serviço dos requeridos, que não observaram os procedimentos do Bacen para evitar a prática de fraudes pelo Sistema PIX; os danos materiais e morais foram demonstrados. Pedem provimento do recurso para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

modificação da sentença (fls. 209/221).

Recurso tempestivo e isento do recolhimento de preparo, em razão da gratuidade da justiça concedida às apelantes (fl. 43).

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 246).

Contrarrazões às fls. 226/230.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano material e moral, na qual as autoras alegaram, na petição inicial, que as transações que realizaram, via PIX, no valor total de R\$ 2.480,00, foram encaminhadas a terceiro fraudador e não a familiar, em razão da prática do “golpe do Whatsapp”. Requereram o ressarcimento do valor, além da fixação de indenização pela ocorrência de danos morais, sob alegação de falha na prestação de serviços pelos requeridos.

A ação foi julgada improcedente.

O magistrado de primeiro grau deu correta solução à lide ao julgar a ação improcedente, de modo que o recurso não comporta provimento, ainda que se aplique ao caso concreto as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Com a devida vênia, não há possibilidade de se atribuir aos apelados os fatos trazidos com a inicial, a transferência via PIX se deu por inépcia das apelantes, que deixaram de observar a devida cautela acerca da veracidade das mensagens recebidas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Some-se a isto o fato de que é de conhecimento notório, seja por meios eletrônicos ou impressos, tal prática de fraude.

Assim, não podem as instituições financeiras ser responsabilizadas pela falta de cuidado da autora, ao não desconfiar que entabulava com falsário sem ao menos realizar verificação prévia a respeito ou, de qualquer modo, não realizar a transação em questão.

Nestes termos, como se observa, não houve fortuito interno, inexistindo, ainda, a falha na prestação do serviço, em relação à segurança, de modo que não podem ser responsabilizadas, os apelados, pelo fortuito, causado por culpa exclusiva das apelantes, de modo a incidir no caso concreto o disposto no Art. 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

Observe-se:

CONTRATO BANCÁRIO – Ação indenizatória – Realização de empréstimo e transferência após recomendações passadas por aplicativo de mensagem – Golpe do WhatsApp - Sentença de improcedência - Insurgência da parte autora. Descabimento – Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo e transferência indevida de valores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos – Impossibilidade de responsabilizar os bancos objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré – Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora – Excludente de responsabilidade constatada – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Falha na prestação de serviços não evidenciada - Ausência de nexo causal entre ato e dano - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1058891-49.2022.8.26.0576; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2024; Data de Registro: 23/08/2024).

"APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autora vítima do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

'Golpe do WhatsApp' – Transferências de valores realizadas via pix para conta de falsários – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Relato da autora de que, acreditando estar tratando com seu filho, foi ludibriada por golpistas efetuou voluntariamente diversas transações financeiras via pix para a conta de terceiros – Ausência de falha na prestação de serviços do banco – Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade das transferências que estava realizando - Atuação da autora que foi determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC – Sentença mantida – Apelo desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1012507-67.2023.8.26.0196; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2024; Data de Registro: 09/07/2024).

Desta feita, lastima-se o infortúnio das apelantes, entretanto, a culpa exclusiva de ambas no fato isenta os apelados de culpa, impossibilitando-se, assim, de serem responsabilizadas.

A sentença, portanto, não comporta reparos, restando integralmente mantida.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso.**

Em consonância com o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos ao advogado da parte vencedora para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado dado à causa, observada a gratuidade da justiça.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE
RELATORA