



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001280474**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006116-36.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante EMILIA MIYAGUI AIBA, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 7003/25**

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO PARENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME - Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente a ação para reparação de danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe do falso parente pelo qual estelionatário se passou por sua filha, induzindo-a à realização de transferências via PIX a da conta perante o réu. Requer ressarcimento dos valores transferidos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, o réu argui preliminar de ausência de dialeticidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas via PIX e a configuração de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar em contrarrazões de ofensa ao princípio da dialeticidade - Descabimento - Recurso preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento - Autora vítima fraude por meio de aplicativo de mensagens - Transferência realizada pela própria autora - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta dela não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir em razão de operação realizada pela correntista no uso dos dados cadastrados - Inexistente falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática - Danos morais não configurados.

IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido. Honorários sucumbenciais majorados em 13% do valor da causa.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. O golpe do falso parente via aplicativo de mensagens constitui fortuito externo, excludente de responsabilidade da instituição financeira. 3. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima.

Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1038118-82.2023.8.26.0564; Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Turma I (Direito Privado 2), j. 16/09/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1020482-30.2024.8.26.0577; Rel. Pedro Ferronato, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 14/08/2025.

Vistos.

Trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais, em razão de "golpe do falso parente" sofrido pela autora, via mensagens de aplicativo, do qual decorreu a efetivação de PIX aos fraudadores, julgada improcedente, com fundamento na culpa exclusiva da vítima, pela r. Sentença de fls. 272/276, que condenou a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios de 10%, cujo relatório adoto.

Em suas razões recursais, a autora sustenta ter sido vítima de golpe de estelionato, mediante mensagens por *Whatsapp* enviadas por terceiro que se passou por sua filha, levando-a a realizar diversas transferências via PIX para contas de terceiros. Alega omissão do banco para adoção de medidas preventivas e corretivas, a caracterizar fortuito interno e falha na prestação do serviço. Invoca a responsabilidade objetiva do réu e requer reforma da sentença para condenação ao ressarcimento dos valores transferidos e à reparação por danos morais.

Recurso tempestivo e bem preparado.

Em contrarrazões, às fls. 307/311, o réu sustenta que o recurso de apelação não deve ser conhecido, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença, em afronta ao princípio da dialeticidade. Argumenta que as razões recursais se limitam a repetir alegações genéricas, sem enfrentar os pontos decisivos da decisão recorrida.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora bem como à definição da existência e extensão dos danos materiais e morais alegadamente sofridos.

De início, cumpre afastar a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, ante o preenchimento dos requisitos autorizadores do conhecimento do recurso.

Todavia, respeitando-se os argumentos recursais, o recurso não comporta provimento.

Na espécie, a recorrente recebeu mensagens de terceiro passando-se por sua filha, solicitando valores. Em continuidade, foi ela induzida pelo estelionatário a realizar as transferências por meio do PIX, no valor total de R\$ 13.990,00, o que realizou espontaneamente. Após ciência do golpe, a recorrente informou o réu, contestando as transações e requerendo o cancelamento, o que foi indeferido.

Verifica-se que o golpe foi praticado por terceiro, cuja atuação se deu fora do ambiente bancário, mediante comunicação fraudulenta por aplicativo de mensagens. A conduta da autora, ao realizar transferências sem verificar a autenticidade da solicitação recebida, revela ausência de cautela mínima esperada, contribuindo para o resultado danoso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que seja o recorrido o banco mantenedor da conta da autora, como as transferências foram por ela feitas de forma espontânea, não se entende por isso haja responsabilidade pois as operações foram realizadas por meio regular, por vontade da própria parte e sem indícios de fraude a justificarem o bloqueio ou alerta à cliente. Não há indícios nos autos de que as transferências sejam incompatíveis com o perfil da autora, não havendo elementos a permitir conclusão de falha na prestação do serviço ou negligência do banco.

É evidente a incúria da recorrente na condução dos fatos. O chamado "golpe do falso parente" é amplamente divulgado na mídia e reconhecido como uma prática comum de estelionatários que se aproveitam da ingenuidade das vítimas para obter vantagens indevidas.

Assim, é inequívoca a contribuição da recorrente para a ocorrência do prejuízo na medida em que agiu com imprudência ao realizar transferências de valores significativos para terceiros desconhecidos, sem verificar a autenticidade das informações, de forma pueril, acatando o que lhe orientava o fraudatário, quando lhe bastava o contato com sua filha.

Assim, torna-se inviável estabelecer qualquer relação de causalidade entre a conduta do réu e o prejuízo que a autora alega ter sofrido pois o réu se limitou a realizar atos que são inerentes às suas atividades, nada podendo impedir se realizado pela própria, com suas credenciais cadastradas no sistema.

A hipótese é de clara culpa exclusiva de terceiros, além da inequívoca culpa da própria vítima, que se deixou facilmente ludibriar, afastando a responsabilização da instituição bancária, conforme art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a manutenção da sentença que reconheceu a improcedência do pedido de ressarcimento da quantia e de reparação por danos morais, que não restam configurados, à míngua do preenchimento dos requisitos autorizadores.

No mesmo sentido, seguem julgados:

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso familiar via WhatsApp. Transferência de valores via pix para conta de terceiros. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Culpa exclusiva da vítima reconhecida. responsabilidade da instituição financeira afastada. Desprovemento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de instituição financeira, em razão de golpe do falso parente via WhatsApp que levou o autor a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 4.860,00. O pedido recursal busca a restituição do valor transferido e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00. II. Questões em discussão 2. A questões em discussão consistem em: (i) verificar se a sentença padece de nulidade por ausência de fundamentação; (ii) determinar se houve falha na segurança da instituição financeira que justifique a responsabilização pelos danos sofridos pelo autor. III. Razões de decidir 3. A decisão contrária ao interesse da parte não caracteriza ausência de fundamentação quando o magistrado enfrenta os pontos essenciais da controvérsia,

como no caso dos autos. 4. A declaração de hipossuficiência presume-se verdadeira até prova em contrário, não afastada por impugnação genérica. 5. 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. 6. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. Dispositivo 7. Apelação cível conhecida e desprovida. \_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 489; e CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, STJ, EDcl no MS 21.315/DF e EDcl no AgInt no REsp 2014376/SE; TJSP, Apelação Cível 1000010-84.2024.8.26.0196 e Apelação Cível 1013582-26.2023.8.26.0590.

(TJSP; Apelação Cível 1038118-82.2023.8.26.0564; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/09/2025; Data de Registro: 16/09/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR – Prestação de serviços bancários – Golpe do PIX – Falso parente - Transferência de valores para terceiro fraudador – Improcedência – Apelo do autor – Ausência de falha na prestação do serviço bancário – Transação voluntariamente iniciada e validada pelo correntista com suas credenciais pessoais – Fortuito externo – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Excludente de responsabilidade da instituição financeira – Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Inexistência do dever de indenizar – Sentença ratificada nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal – Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1020482-30.2024.8.26.0577; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2025; Data de Registro: 14/08/2025)

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

*"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide - , os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(b) o valor da causa for muito baixo".*

No caso, a verba honorária é devida apenas pela autora sucumbente. O valor da causa não é irrisório e deve ser adotado como parâmetro. Assim, majoro os honorários fixados na origem para 13% sobre o valor da causa em favor do patrono do apelado.

Considera-se, ainda, prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

**MÔNICA SOARES MACHADO**  
**Relatora**