



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170238

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006358-17.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante JANETE PERES BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 14921

APELAÇÃO Nº: 1006358-17.2025.8.26.0477

COMARCA: PRAIA GRANDE- 2ª VARA CÍVEL

APELANTE: JANETE PERES BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

JUIZ: BRUNO IGOR RODRIGUES SAKAUE

ESTATUTO DO IDOSO- PRIORITÁRIO

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO WHATSAPP. FALSO PARENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. DESCABIDA IMPUTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E AO CORRÉU FACEBOOK. ATUAÇÃO DE FRAUDADORES. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS CARACTERIZADA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS QUE NÃO SE ACOLHE. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DOS RÉUS E O DANO EXPERIMENTADO PELA AUTORA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação interposto contra r. sentença de fls. 306/309 que julgou improcedentes os pedidos formulados na Ação Indenizatória proposta por **JANETE PERES BARBOSA** em face de **BANCO BRADESCO S/A E FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, e condenou a autora em custas, despesas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a justiça gratuita.

Apela a autora às fls. 312/321. Defende a hipervulnerabilidade da parte autora que é idosa, com a consequente inversão do ônus da prova. Alega que a responsabilidade da instituição financeira por não deter qualquer mecanismo de alerta, bloqueio preventivo ou questionamento sobre a atipicidade da movimentação. Aduz a responsabilidade do Facebook, que não implementou medidas eficazes para impedir golpes amplamente conhecidos e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorrentes, tais como clonagem e falsificação de perfis. Diz que a responsabilidade das partes é objetiva e não se desincumbiram de demonstrar as medidas de segurança adotadas. Requer a condenação solidária dos réus em danos materiais (R\$ 2.462,00) e danos morais (R\$ 15.180,00).

Recurso tempestivo e sem recolhimento de custas por ser beneficiária da justiça gratuita, fls. 33. Contrarrazões às fls. 325/358. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que quanto ao seu objeto, não deve ser provido.

Trata-se de Ação Indenizatória interposta por **JANETE PERES BARBOSA** em face de **BANCO BRADESCO S/A E FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“alegando, em síntese, que em 23 de janeiro de 2025, foi vítima de fraude conhecida como “golpe do WhatsApp” (fls. 21-32). Narra que recebeu mensagem de um terceiro que se passava por sua filha (fls. 250), utilizando-se de um número de telefone desconhecido (fls. 460-462), porém com a fotografia de perfil extraída da rede social Facebook (fls. 71). Induzida a erro, a autora, pessoa idosa (fls. 173), realizou três transferências via PIX de sua conta mantida junto ao primeiro réu (fls. 30-32), que totalizaram o prejuízo de R\$ 2.462,00. Afirma que, após descobrir o engodo, contestou as transações e lavrou boletim de ocorrência (fls. 472-475). Postula a condenação solidária dos réus à restituição do valor e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 48-68)”* Adveio sentença de improcedência alicerçada na culpa exclusiva da Autora:

No caso dos autos, as provas demonstram que a fraude foi efetivamente perpetrada por um terceiro estelionatário, que agiu fora da esfera de controle e vigilância dos réus. Contudo, a ação deste terceiro só



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

logrou êxito em razão da conduta da própria autora, que não adotou as cautelas mínimas esperadas. As conversas de WhatsApp juntadas evidenciam que a requerente foi contatada por um número de telefone desconhecido, que se apresentou como sua filha e solicitou que salvasse o "número novo" (fls. 20/26). Este é um conhecido e amplamente divulgado artifício para aplicação de golpes. Mesmo diante desse cenário suspeito, a autora, sem realizar qualquer tipo de verificação como uma simples chamada de voz para o número antigo e fidedigno de sua filha, procedeu com as transferências para contas de titularidade de pessoas que não conhecia. A instituição financeira, por sua vez, apenas cumpriu as ordens de pagamento que foram validadas pela própria correntista, mediante o uso de suas senhas e credenciais de segurança. Não há nos autos qualquer indício de falha nos sistemas de segurança do banco ou de que as transações destoassem por completo do perfil da autora. O vício que maculou o negócio manifestou-se na vontade da consumidora, que foi enganada por um terceiro, e não em uma falha de segurança do serviço bancário. Portanto, a situação configura a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, aliada ao fato de terceiro. A conduta da autora, ao não se acautelar diante de uma situação patentemente suspeita, foi a causa determinante para o sucesso do golpe, rompendo o nexo de causalidade que poderia vincular as instituições réis ao dano sofrido. (...) Dessa forma, rompido o nexo de causalidade, não há que se falar em dever de indenizar por parte das instituições financeiras, seja por danos materiais ou morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com elevado apreço às razões recursais, o entendimento adotado na origem deve ser mantido.

Embora, a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pela parte autora, que neste caso entendo estar ausente. Explico.

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre o denominado golpe, pelo qual falsários, que se passam parentes ou amigos próximos. Assim, com uso dissimulado do aplicativo de mensagens WhatsApp, os criminosos solicitam transferência de dinheiro. Esse é exatamente o caso dos autos.

Como asseverado, a autora, recebeu uma mensagem em seu celular dizendo que se tratava de sua filha que precisava pagar umas contas e o aplicativo do banco não estava funcionando (fls. 20/26). **Não se dá de ombros que a autora é idosa**, mas isso não desnatura sua conduta ao deixar de ter o mínimo cuidado de verificar o número de telefone pelo qual lhe foi enviada a mensagem, de confirmar com sua filha a veracidade da solicitação antes de enviar as transações de pix e de verificar que os destinatários eram outras pessoas e mesmo assim prosseguir com as transações bancárias.

Ainda que a autora pretenda discutir eventual dever de vigilância pelo réu em episódios como este (bloqueio do pix, exercício de devolução-MED- Mecanismo Especial de Devolução, mecanismos de segurança) fato é que não há nexo de causalidade com o golpe em que a recorrente foi vítima, pois, repita-se, a própria autora, **por ato precipitado e descuidado, deu causa ao golpe que sofreu.**

Destaco que o réu não possui qualquer relação com as transferências bancárias ou com as conversas mantidas entre autora e golpistas. Não há qualquer conduta da instituição financeira que possa ter contribuído para o golpe



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofrido pela autora, eis que a vítima foi ludibriada pelos estelionatários a acreditar que estava efetuando pagamento de valor devido para sua filha. Como asseverado pela r. sentença, as transações sequer escapavam ao perfil de consumo da autora.

E por mais que a autora alegue que era dever do banco bloquear as transações bancárias, emitir alertas, deter mecanismos de segurança, há de se convir que é querer lançar à instituição financeira um ônus que não lhe pertence, decorrente de ato praticado pela própria autora.

A inocorrência denexo causal tem sido proclamada nesta Corte nesses casos, o que afasta o dever de indenizar da instituição. Confira-se:

Indenização por danos materiais e morais – Golpe do pix via WhatsApp - Pretensão de ressarcimento em razão de golpe financeiro – Autor que efetuou transferência via pix em conta indicada pelo golpista, que se passava por seu filho – Ausência de nexode causalidade entre a prestação do serviço dos réus e a ocorrência do dano – Culpa exclusiva da vítima – Dever de indenizar inexistente – Sentença de improcedência – Decisão correta – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1006758-58.2023.8.26.0038; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)

Diante desse cenário, não ficou comprovada falha na prestação dos serviços pelo réu, nem mesmo o chamado fortuito interno a atrair a aplicação da Súmula n. 479 do C. STJ ao caso. **O que se verifica nos autos é a culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC)**, pois o prejuízo financeiro da autora decorreu de sua própria desídia, porquanto não tomou as necessárias cautelas ao transferir quantia a terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesta mesma intelecção, já se decidiu esta E. Corte:

*APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. **GOLPE DO WHATSAPP. Transação realizada via transferência bancária. Fraudador que se identificou como filha da autora, solicitando-lhe um empréstimo. Depósito realizado diretamente na agência bancária em favor de terceiros. Conduta que constitui causa eficiente do dano. Culpa exclusiva da consumidora** (ar. 14, § 3º, do CPC). Ausência de fortuito interno. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005271-72.2023.8.26.0161; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/06/2024; Data de Registro: 18/06/2024)*

Tampouco há que se falar em responsabilidade do correú Facebook, não havendo qualquer indício de que a linha utilizada pelos golpistas era a mesma da filha da autora, conforme se pode concluir das mensagens enviadas à autora através do aplicativo WhatsApp: “Oi, mãe, salva meu número novo tá” (fls.20). Além disso, nota-se que os fraudadores não encaminharam mensagens de voz, não conversaram sobre assuntos particulares, nem mencionaram qualquer nome da lista de contatos da autora ou de sua filha, evitando ser desmascarados. Tais fatos demonstram que não houve clonagem ou exposição indevida de dados pela provedora da rede social, mas um golpe em que a autora foi conduzida a realizar transações financeiras.

A respeito:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - "GOLPE DO WHATSAPP" - Transferências de dinheiro a pessoa que se passou por amiga das autoras e, utilizando-se do perfil da amiga, solicitou ajuda em dinheiro – Autoras que efetuaram a transferência de imediato, sem se certificarem da veracidade da mensagem - Numerário depositado em conta de terceiros desconhecidos – Ausência de falha na prestação dos serviços de telefonia – Responsabilidade das rés não caracterizada – Culpa exclusiva da vítima – RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003852-61.2021.8.26.0363; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024)

Em conclusão, é caso de ser mantido o entendimento lançado na r. sentença.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ressalte-se que, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e nos termos do artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários para 12% do valor atualizado da causa, ressalvada a justiça gratuita no que couber.

CÉSAR ZALAF
Relator