



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000235282

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007066-17.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DANILO ARTHUR DE BRITO, são apelados BANCO BRADESCO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 18 de março de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1007066-17.2024.8.26.0020

Apelante: Danilo Arthur de Brito

**Apelado: Banco Itaú S.A, Banco Bradesco S.A e Banco
Pagseguro Internet S.A**

Comarca: São Paulo

Voto nº 13.252

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.
RECURSO NÃO PROVIDO

I. Preliminares:

1. Afastada a alegação de ofensa à dialeticidade. Recurso apresentado dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte em relação à sentença.

II. Caso em Exame

2. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de estelionato envolvendo a compra de veículo anunciado na plataforma “Webmotors”. O autor realizou transferências bancárias totalizando R\$17.000,00, acreditando tratar-se de pagamento legítimo.

III. Questão em Discussão

3. A questão em discussão consiste em (i) verificar a ocorrência de falha na prestação de serviços pelos bancos e (ii) a existência de danos morais indenizáveis.

IV. Razões de Decidir

4. O apelante seguiu as determinações do criminoso sem verificar a veracidade das informações.

5. Inexistência de nexo causal entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, caracterizando culpa exclusiva da vítima. A responsabilidade objetiva dos bancos não se aplica devido à ausência de falha na prestação de serviços.

V. Dispositivo e Tese

6. Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva dos bancos não se aplica na ausência denexo causal. 2. Culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade dos bancos.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 85.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível nº 1007084-65.2023.8.26.0281, Rel. Des. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 24.02.2025; TJSP, Apelação Cível 1001651-63.2022.8.26.0007, Rel. Des. Henrique Rodriguero Clavísio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 31.07.2023; TJSP, Apelação Cível 1003542-06.2022.8.26.0368, Rel. Des. Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 05.04.2023.

Trata-se de apelação interposta por Danilo Arthur de Brito contra sentença de fls. 298/301, cujo relatório aqui é adotado, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial desta ação e condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da causa.

Inconformado, apela o autor pela procedência da pretensão inicial.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 323/326, 327/340 e 341/350.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 351).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, afastado alegação de ofensa à dialeticidade formulada, visto que o recurso apresentado dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte em relação à sentença.

No mérito, a insurgência não prospera.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Danilo Arthur de Brito, em face de Banco Itaú S.A, Banco Bradesco S.A e Banco Pagseguro Internet S.A.

Alega o autor, em síntese, que foi vítima de um crime de estelionato que se iniciou com o anúncio de veículo na plataforma "Webmotors". Sustenta que entrou em contato com o suposto vendedor, a fim de saber mais detalhes sobre o automóvel e iniciar a negociação. Assevera que, após realizar consulta de débitos e o estelionatário enviar fotos e vídeos do veículo via WhatsApp, foi solicitado ao autor cópias do seu RG e do seu comprovante de residência para ser elaborado o contrato de compra e venda, ficando acordado o valor de R\$35.000,00 (trinta e cinco mil reais), sendo estipulada a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) de entrada e R\$2.000,00 (dois mil reais) referente ao transporte até

local de residência do autor. Assevera que o suposto vendedor, solicitou que o pagamento referente a entrada fosse efetuado em conta destinada ao financeiro da empresa Sergio Veículos, junto à ré Pag Seguro S.A. Posteriormente o referido vendedor solicitou a transferência de novo valor, com o que o apelante anuiu, promovendo a transferência do valor de R\$2.000,00 para outra conta, desta vez no Banco Bradesco. Em seguida, o suposto vendedor bloqueou o apelante no aplicativo de mensagens. Ao perceber que foi vítima de um golpe, o apelante entrou em contato com a ré Itaú, para que esta promovesse o bloqueio das transferências, sem sucesso.

Citado, o réu Bradesco alegou que o depósito direcionado à casa bancária foi promovido pelo próprio autor, cuja operacionalidade em nada deflagrou de anormal. Sustentou que a conta corrente que recebeu os valores de acordo com as normas do Banco Central.

O réu Pageseguro acrescentou que as transferências realizadas via Pix são efetuadas imediatamente, impossibilitando que as instituições financeiras bloqueiem estes valores. Saliou ainda que a abertura de conta foi realizada de forma regular. Asseverou que, a despeito da criação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) pelo Banco Central do Brasil, há necessidade de que haja valores disponíveis para devolução junto à conta corrente recebedora.

O réu Itaú alegou que não houve falha na prestação de serviços, uma vez que as transações foram solicitadas pela própria parte autora, em ambiente totalmente apartado da instituição financeira, tratando-se de fortuito externo. Sustenta que as operações foram precedidas de alerta, antes da conclusão do pix, questionando o autor, de forma expressa, se desejava confirmar a transferência.

Cinge-se a controvérsia, portanto, na ocorrência ou não de falha na prestação de serviços e na ocorrência ou não de danos morais indenizáveis.

De início, saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

No caso em tela, o apelante admite que acessou um anúncio de veículo em sítio na internet e, após conversar com suposto vendedor, formalizou contrato de compra e venda, cujo pagamento parcial se deu por meio de 2 (duas) transferências bancárias, que totalizaram R\$17.000,00 e foram realizadas nos dias 10.04.2024 e 11.04.2024.

De acordo com inicial, após as transferências, o suposto vendedor bloqueou o apelante



no whatsapp e apagou toda a conversa.

Somente após o suposto vendedor bloquear o apelante no aplicativo de mensagens whatsapp, o autor se deu conta que havia sido vítima de uma fraude.

Do que se depreende dos autos, a vítima não agiu com cautela.

Com efeito, o apelante transferiu o elevado montante de R\$ 15.000,00 no dia 10.04.2024, para conta de titularidade de Regeane dos Santos de Santana, apenas um dia após acessar o anúncio do veículo (Fls. 47).

No dia 11.04.2024, o apelante ainda transferiu o valor de R\$2.000,00 para a conta de titularidade de Brena Frutuoso Costa da Silva (Fls. 48).

O boletim de ocorrência somente foi lavrado pelo apelante em 12.04.2024, data na qual o correntista também formalizou reclamação no sítio eletrônico [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br).

Para além disso, verifico que a inicial não veio acompanhada de cópia integral da conversa mantida entre o apelante e o estelionatário no aplicativo de mensagens.

O apelante limitou-se a apresentar uma tela parcial, referente ao contato realizado no dia

09.04.2024 e a partir do qual pouco se extrai a respeito do ocorrido (fls. 39).

A sentença apelada ainda ressaltou a expressiva diferença entre o valor de mercado do veículo, segundo a tabela FIPE (R\$42.800,00) e valor proposto (R\$35.000,00 parcelados).

Nessa quadra, os institutos de proteção conferidos pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova, desacompanhados de qualquer esforço probatório, não proporcionam a imediata procedência da ação.

Destaco que as transferências realizadas via Pix são efetuadas imediatamente, impossibilitando que as instituições financeiras bloqueiem estes valores.

Além disso, a despeito do Mecanismo Especial de Devolução (MED), há necessidade de que haja valores disponíveis para devolução junto à conta corrente recebedora.

Nesse ponto, não há qualquer demonstração de que houve comunicação imediata do ocorrido à casa bancária para que esta pudesse impedir o ocorrido.

Ao contrário, a transferência no valor

de R\$15.000,00 ocorreu em 10.04.2024. A reclamação administrativa foi efetivada em 12.04.2024, tempo suficiente para que os fraudadores esvaziem a conta (fls. 51/55).

Registre-se ademais que as 2 (duas) transferências foram realizadas para contas de terceiros, sem qualquer relação com os dados do vendedor indicados no contrato de compra e venda.

Não se olvida que o banco apelante tenha o dever de garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores.

Contudo, no caso em apreço, o apelante seguiu as determinações do criminoso sem verificar a veracidade das informações.

Além disso, a parte apelada levou 2 (dois) dias para concluir as operações, tendo decorrido considerável lapso temporal suficiente para que pudesse se certificar quanto à veracidade das informações prestadas por telefone.

Em outras palavras, não houve sequer a mínima diligência esperada por parte do apelante, em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das suas transações bancárias.

Não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte dos apelados, de modo a

configurar nexos de causalidade entre o ocorrido e os danos ostentados pelo apelante.

Ora, atualmente, são amplamente divulgadas as tentativas de engodo empreendidas pelos fraudadores, seja por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, na "internet" ou via "whatsapp", de modo que o apelante poderia ter se socorrido de pesquisa mínima para se certificar se as informações eram fidedignas.

Nem há que se falar em fortuito interno, pois a fraude não passou pela prestação de serviço dos apelados.

Não basta aventar abertura fraudulenta de contas correntes por eventuais fraudadores.

A caracterização da responsabilidade civil, ainda que objetiva, depende da demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano.

No caso em tela, denoto que o evento danoso é fato de terceiro equiparável a fortuito externo, ou seja, sem relação com os riscos inerentes à atividade bancária.

Inexiste o nexo de causalidade entre conduta omissiva dos apelados e o dano sofrido pelo

apelante.

Ressalte-se que, embora a responsabilidade do prestador de serviços seja objetiva, tal responsabilidade comporta excludentes nas hipóteses de inexistência de defeito no serviço prestado ou quando a culpa for exclusiva da vítima ou de terceiros.

A abertura de contas correntes destinatárias nas instituições financeiras não foi o fator determinante à conclusão das transações e não exime o apelante de verificar minimamente se as informações obtidas em sites alheios às casas bancárias e conversas de whatsapp são verídicas.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência - Apelo do autor – Operações bancárias realizadas pela nora do autor mediante senha e chave de acesso fornecidas por ele próprio - Autor que não logrou êxito em comprovar defeito na prestação de serviço por parte da instituição financeira ré sob tais circunstâncias - Ausência de nexo de causalidade - Inexistência de indícios de que a instituição financeira tenha contribuído para a ocorrência dos fatos narrados na inicial – Evento danoso causado por conduta exclusiva do autor, ao fornecer dados pessoais sigilosos, permitindo que pessoa de sua família tivesse acesso a sua conta bancária - Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Fortuito externo – Ausente responsabilidade do Banco réu – Indenizações indevidas - Sentença mantida, majorada a verba honorária, observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade - RECURSO NÃO PROVIDO.(TJSP Apelação Cível nº 1007084-65.2023.8.26.0281; Relator(a): Desembargador Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data de Julgamento: 24.02.2025)

Portanto, no caso dos autos, trata-se de hipótese que afasta a responsabilidade das instituições

financeiras apeladas, na medida em que o próprio apelante realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe.

A propósito, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu a este respeito:

Declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais .Sequestro relâmpago fornecedor. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço'. Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor. Relação de causa e efeito. Não reconhecimento. Liame entre a conduta do réu e o resultado. Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal. Relação de causalidade. Regra de incidência. Artigo 403 do Código Civil. Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva. Excludente de responsabilidade. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ. Inocorrência de 'fortuito interno'. Reconhecimento. Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência. Artigo 393 do Código Civi.l Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor. Inexistência de falha na prestação do serviço - Sentença mantida. RITJ/SP artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, artigo 2.3 Majoração dos honorários advocatícios recursais. Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido (TJSP, Apelação Cível 1001651-63.2022.8.26.0007, Relator(a): Desembargador Henrique Rodrigo Clavísio, Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 31.07.2023).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária devida pelo apelante deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de



Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator