



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000162248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007505-79.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCOS ANTONIO FONTENELLE, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 53423
APELAÇÃO: 1007505-79.2024.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO (4ª V.C. DO F. REG. DO JABAQUARA)
JUIZ PROLATOR: ADRIANA CRISTINA PAGANINI DIAS SARTI
APTE.: MARCOS ANTONIO FONTENELLE
APDOS.: ITAÚ UNIBANCO S.A. e OUTRO

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

O autor recebeu mensagem via WhatsApp oferecendo oportunidade de trabalho e foi orientado a realizar transferências bancárias que posteriormente descobriu serem parte de um golpe. Solicitou cancelamento e restituição das transferências, sem sucesso. Requer indenização por danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade dos réus pelas transferências realizadas pelo autor, que foram parte de um golpe.

III. Razões de Decidir

3. A sentença avaliou que, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do banco é objetiva, mas pode ser afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. Constatou-se que o autor foi vítima de golpe e que não houve falha no serviço prestado pelos serviços, que apenas cumpriram a determinação do autor, que agiu com culpa exclusiva.

4. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco pode ser afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor. 2. Não há falha no serviço bancário quando o banco cumpre a determinação do cliente sem elementos para suspeitar de fraude.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 85, § 11; arte. 1.026, §§ 2º e 4º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000707-62.2020.8.26.0288, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 15.02.2022.

1.- A sentença de fls. 286/289, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a presente ação declaratória c.c. indenização. Condenação da autora no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Apela o autor sustentando que no dia 06/10/2023 recebeu uma mensagem via Whatsapp oferecendo-lhe uma oportunidade de trabalho por suposta agência de publicidade, devendo realizar uma série de tarefas (fl. 4). Foi orientado, então, a fazer 2 transferências bancárias, na modalidade Pix, nos valores respectivos de R\$ 600,00 e de R\$ 1.680,00 a contas oriundas do 2º requerido. Aduz que, posteriormente, descobriu que se tratava de golpe, motivo pelo qual solicitou o cancelamento e restituição das transferências, porém não obteve êxito. Suscita ter registrado o devido Boletim de Ocorrência. Alega que as transações deveriam ter sido impedidas ou bloqueadas pelo sistema de segurança da ré, uma vez que se trataram de movimentações financeiras completamente diferentes daquelas promovidas naturalmente pelo autor. Requer a reforma da sentença com a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.240,00 e por danos morais no valor de R\$ 2.000,00.

Recurso tempestivo, sem preparo, pois o autor é beneficiário da gratuidade e com apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

2.- Razão não assiste ao apelante.

Na hipótese, a r. sentença, bem fundamentada, avaliou com precisão os elementos probatórios dos autos bem como as alegações das partes, dando ao caso o deslinde necessário, *in verbis*:

“Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o banco responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos atrelados aos próprios riscos de sua atividade, nos termos do artigo 14 do mencionado diploma legal, bem como a teor da Súmula 297 do STJ.

A responsabilidade do réu prescinde da análise acerca de sua culpa, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade.

Contudo, o próprio CDC estabelece no inciso II do § 3º do seu art. 14 determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, a saber: a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro.

E é este o caso dos autos.

Constata-se que o autor foi vítima de golpe, no qual estelionatário, passando-se por representante de empresa de publicidade, solicitou transferências, no valor total de R\$ 2.240,00, sob o pretexto de que o devolveria em dobro/triplo, conforme narrado em sede policial às fls. 25/26. Acreditando na veracidade da narrativa alegada pelo terceiro estelionatário, o autor efetuou as transferências para a conta indicada pelo estelionatário.

Contudo, em que pese a lamentável ocorrência, não se vislumbra responsabilidade dos bancos réus pelos danos decorrentes do golpe de que o autor foi vítima, eis que presente a excludente de responsabilidade prevista no art. 14 § 3º, I, do CDC, consistente na inexistência de defeito no serviço prestado.

Afinal, os réus apenas cumpriram determinação do autor ao efetuar e receber a transferência da quantia indicada, não sendo responsáveis pela fraude.

Nesse sentido, quanto à obrigação do banco, no contrato de conta corrente, a orientação de Bruno Miragem: "Pelo contrato de conta corrente a instituição financeira obriga-se a realizar negócios em representação ao correntista, mediante entrega de valores em dinheiro ou mediante ordens de saque de numerário existente . (...) A conta corrente viabiliza o suprimento de fundos mediante depósitos e transferências. (...) Predomina a noção, igualmente, que entre o cliente ordenante da transferência e a instituição financeira há relação abstrata, ou seja, não se vincula de qualquer modo à causa que lhe subjacente, assim como não pode a instituição financeira se opor ao cumprimento da ordem, quando cumpridos os requisitos exigidos. Como regra, será exigida prova da legitimação do titular da conta para emitir a ordem, ou para que seja reconhecido como tal, como é o caso da posse e uso de cartão, documentos, assinatura, senha, autenticação digital ou outro modo." ("Direito Bancário", RT, 2013, SP, p.307, o destaque não consta do original).

Desta feita, como foi o próprio autor que solicitou a transferência e não havendo elementos nos autos a indicar que os réus teriam elementos para suspeitar que ele estivesse sendo vítima de um golpe, fundamento não há para sua responsabilização, eis que inexistente vício no serviço prestado, reconhecendo-se a hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Não há como afastar a culpa exclusiva do autor, na modalidade negligência, uma vez que o réu Itaú comprovou ter apresentado o aviso prévio de que as transações poderiam se tratar de golpe (fls. 217/218).

Em caso semelhante já se decidiu:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES - Sentença de improcedência do pedido - Recurso dos autores - Transferência bancária voluntária a golpista que se passou pelo irmão da autora e cunhado do coautor (golpe do WhatsApp) - Ausência de falha na prestação dos serviços dos requeridos - Inexistência de nexo de causalidade - Não confirmação da veracidade das informações antes de efetuar as operações bancárias - Culpa exclusiva das vítimas - Excludente de responsabilidade - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Improcedência do pedido - Sentença confirmada - RATIFICAÇÃO DO JULGADO - Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário - Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP - Aplicabilidade - Sentença mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000707-62.2020.8.26.0288; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38a Câmara de Direito Privado; Foro de Ituverava - 1a Vara; Data do Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 15/02/2022).

Portanto, ausente hipótese de falha dos serviços bancários, nenhum valor há de ser restituído, inexistindo ilícito que caracterize abalo moral."

As alegações trazidas nas razões recursais, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença.

Mais não é preciso dizer, eis que a sentença avaliou com precisão os fatos e fundamentos jurídicos da causa, sendo aplicável o artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, o qual estabelece que:

"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la."

Desse modo, ratifico os fundamentos da r. sentença recorrida, aliados aos agora lançados, para mantê-la.

Finalmente, do não provimento do recurso do autor, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado dos réus na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, majorando-se os honorários anteriormente fixados em 10% (dez por cento) para 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

Advertam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 4º do art. 1.026¹ do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator

¹ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso. (...) § 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.