



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304325**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008528-38.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante CLARA OLIVEIRA MORAES, é apelado BANCO BRADESCO 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, com majoração dos honorários. 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), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO nº 1008528-38.2024.8.26.0269**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Clara Oliveira Moraes

Apelado: Banco Bradesco S.A.

2ª Vara Cível da Comarca de Itapetininga

Juiz prolator: Miguel Alexandre Correa Franca

**Voto nº 4923**

**APELAÇÃO CÍVEL. TRANSFERÊNCIA PIX. GOLPE DO “WHATSAPP” CLONADO. CULPA DA AUTORA.**

Ação com pedido de indenização por danos material e moral.

Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

Responsabilidade. Transferência voluntária de valor a terceiro. Falta de cautela. Falha na prestação de serviços não provada. Instituição financeira que atuou apenas na guarda do valor transferido. No caso concreto é desnecessária prova da regularidade do procedimento de abertura da conta destinatária. Conduta da autora determinante para o resultado. Culpa exclusiva da autora. Excludente de responsabilidade. Inaplicabilidade da súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

**RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 247/252, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação proposta por CLARA OLIVEIRA MORAES em face do BANCO BRADESCO S.A. Extingo o processo com resolução de mérito, na forma do art. 487, I, do CPC. Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais, assim como em honorários advocatícios, que ora fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa.”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, a autora recorreu (fls. 264/270), arguindo ter o réu responsabilidade objetiva, permitiu a abertura e manutenção de conta utilizada no golpe. Houve falha de segurança, o réu não detectou transações suspeitas. Seria hipótese de inversão do ônus da prova. Requereu o provimento do recurso para reforma da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 275/278), o réu reiterou defesa de culpa exclusiva da autora, não houve falha na prestação do serviço. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 271 e 291/292).

**É o relatório.**

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, sob alegação de falha de segurança na prestação de serviços do réu.

Consoante narrado na petição inicial “No dia 10.04.24 as 17:49 um golpista entrou em contato com a Autora se passando por seu irmão anunciando que havia feito um novo plano de celular e estava encontrando dificuldades em operacionalizar com os bancos. E, como os irmãos possuem negócios familiares em conjunto com a mãe, esta acreditou no enredo do golpista e assim começou a fazer as transferências solicitadas. Neste mesmo dia às 18:37, a Autora realizou uma transferência bancária via pix no valor de R\$ 2.850,00” (fls. 4). O relato converge com aquele do boletim de ocorrência (fls. 43/44).

Em seu recurso, a autora sustentou “foi o banco quem se beneficiou com a abertura da conta utilizada na fraude, bem como com sua manutenção e o repasse dos valores. Em todas essas operações, a instituição financeira obteve ganhos, tornando-se, portanto, justa e inegável sua responsabilidade pelo dano causado.” (fls. 267).

Contudo, seu argumento não subsiste.

Embora o réu não tenha juntado documentos referentes à abertura da conta destinatária; no caso em apreço a transferência foi voluntária, como confessou a autora. Isto é, o golpe só ocorreu por sua exclusiva conduta.

Logo, a regularidade do processo de abertura da conta é questão irrelevante, a existência desta não é causa determinante para a consumação do golpe. Ante o golpe praticado, a autora presumiu ser irregular a conta. Contudo, não há prova mínima de que o réu tinha ciência da abertura da conta com o fim de praticar golpe.

Não há nexo de causalidade entre o prejuízo sofrido pela autora e a atuação do réu que, neste contexto fático, atuou apenas como instituição financeira responsável pela guarda do valor transferido. Ademais, quando acionado, o réu tentou recuperar o valor (fls. 22).

No mesmo sentido:

“Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que impugnam os fundamentos da r. sentença. 2. Golpe do WhatsApp clonado. Autor que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista) via pix, pensando trata-se de seu filho, que teve aplicativo de "Whatsapp" clonado. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos da instituição financeira. Falha de prestação de serviços não constatada. Parte ré que não teve envolvimento na fraude perpetrada contra o autor (art. 14, § 3º, II, do CDC). Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela do autor no ambiente digital, que assumiu a realização das transferências. 3. Sentença mantida. Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.”.

(TJSP; Apelação Cível 1050765-28.2024.8.26.0224; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

Portanto, bem demonstrado que dano material decorreu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da conduta descuidada da autora, que transferiu valor a terceiro, sem adoção da cautela necessária. Sendo assim, não lhe é lícito imputar ao réu falha de segurança tão somente após perceber ter sido vítima de golpe. Não evidenciado o fortuito interno.

Configurada culpa exclusiva da autora nos termos artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; hipótese que afasta a responsabilidade dos réus. Inaplicável ao caso em apreço a súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, de rigor o desprovimento do recurso, mantida a r. sentença, pelos fundamentos nela expostos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pelo exposto, voto para **NEGAR provimento ao recurso da autora**, nos termos da fundamentação supra. Em razão da sucumbência, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majorados a 12% os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante, pelo trabalho adicional realizado em grau recursal.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora