



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341887

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011034-62.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIA APARECIDA CARDOSO CIMADON (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu enegaram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MENDES PEREIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40817
Apelação nº 1011034-62.2025.8.26.0071
Apelante/apelado: Banco do Brasil S/A.
Apelada/apelante: Maria Aparecida Cardoso Cimadon
Comarca: Bauru
Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO DE APELAÇÃO - Pedido prejudicado - Impossibilidade de ser requerida tal providência na própria peça do apelo (art. 1.012, § 3º do CPC).

Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenizatória - Sentença de parcial procedência - Insurgência de ambas as partes - Acolhimento da irresignação do réu - Transferência de quantia promovida por fraudador, após clique em link encaminhado à autora via WhatsApp sob pretexto de contemplação em sorteio - Demandante que não adotou as cautelas mínimas necessárias, seguiu as orientações do interlocutor em seu aparelho móvel - Culpa exclusiva da autora - Ausência de comprovação de que a fraude tenha ocorrido no ambiente do réu apelante ou por sua culpa - Aplicação do CDC que, por si só, não implica na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora - Postulante descumpriu ônus que era seu (art. 373, inc. I, do CPC) - Sucumbência integral carreada à demandante, observada a gratuidade de justiça - Recurso da autora desprovido e provido o do réu para decretar a improcedência dos pedidos formulados na ação.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença proferida às fls. 355/361, que julgou parcialmente procedente os pedidos para tornar definitiva a tutela de urgência deferida às fls. 57/60, e, por consequência, cancelar a cobrança dos créditos referente às operações descritas como ("Pagamento de título - R\$ 1.000,00", "LAMagazine" e "3BRepresentaes") do cartão de crédito, bem como a cobrança de eventuais juros e taxas decorrentes de tais operações, condenar o réu ao pagamento de R\$ 2.580,70 a título de indenização por danos materiais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde a data do evento (3/4/2025) e juros de mora de 1% ao mês, observada a Lei 14.905/24 a partir de sua vigência. Diante da sucumbência recíproca, atribuiu às partes a divisão das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada e, quanto aos honorários advocatícios, vinte por cento sobre o valor da condenação aos procuradores adversos, observada a gratuidade judiciária da autora.

Inconformado busca o requerido, ora apelante, a reforma do julgado. Para tanto aduz que a alegada fraude teria decorrido de conduta da autora, esta consistente no clique em link recebido por Whatsapp, o que teria possibilitado o acesso dos golpistas a todas as contas e senhas da cliente, conforme por ela narrado no boletim de ocorrência. Inexistiria falha na prestação do serviço, pois as transações reclamadas teriam sido feitas por aparelho celular da correntista. Ao seguir procedimentos passados pelos terceiros, não poderia ser atribuída responsabilidade do banco. Pede o afastamento ou, subsidiariamente, a redução do valor da multa relacionada à obrigação de fazer por entender excessiva. Requer a atribuição de efeito suspensivo ao recurso e o seu provimento para julgar improcedentes os pedidos iniciais (fls. 365/381).

A demandante apresentou contrarrazões às fls. 407/415. Alega que teria havido falha na prestação do serviço quanto ao dever de segurança. O caso retrataria fortuito interno, pois o risco da atividade comercial seria do banco. A restituição integral dos valores seria medida de rigor, a justificar a rejeição do recurso.

Também apelou a autora para obter a modificação da sentença. Sustenta que teria sido vítima de um golpe financeiro pelo qual sofreu prejuízo de R\$ 2.580,70 relacionado a operações fraudulentas de PIX, compras indevidas em cartão de crédito e pagamento de título. Teria sofrido abalo moral indenizável diante da falha na prestação do serviço pelo banco, cujo montante pretende fixação em R\$ 15.000,00. Postula o afastamento da reciprocidade na sucumbência (fls. 384/391).

Vieram as contrarrazões às fls. 396/406, pelas quais o réu defende a manutenção da sentença. Diz que inexistiria o alegado dano moral, pois não teria causado qualquer prejuízo à autora. Já os honorários teriam sido fixados de forma adequada, a ensejar o desprovimento do recurso.

É o relatório.

No que toca ao pedido de efeito suspensivo ao recurso este está prejudicado, pois, como disciplina o Código de Processo Civil, tal requerimento deveria ter sido formulado em peça apartada e conforme disposição do parágrafo 3º do artigo 1.012, do Código de Processo Civil.

O inconformismo manifestado pelo requerido merece acolhimento, enquanto o da autora não possui melhor sorte.

Isso porque sustentou a autora que, no dia 03-04-2025, recebeu contato via aplicativo WhatsApp com notícia de ter sido contemplada em programa “Viva Sorte”, solicitando clique em link para receber o respectivo prêmio. Nessa ocasião, seguiu o passo orientado pelo denominado “golpista”, que, ao clicar no link a ela enviado e, a partir de então, perdeu acesso a todos os seus aplicativos, incluindo o do réu. Na época percebeu transações não reconhecidas (Pix de R\$ 920,00 para pessoa desconhecida, pagamento de um título, no valor de R\$ 1.000,00 e duas compras no cartão de crédito, no valor total de R\$ 819,88).

Destarte, aduzindo que não conseguiu resolver a questão administrativamente (fls. 28/35); lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 20/21); houve falha na prestação do serviço bancário; pediu inversão do ônus probatório e condenação do banco à restituição da quantia não reconhecida, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 15.000,00.

Diante desse quadro, malgrado o entendimento do Juízo singular, tem-se que competia à autora provar as suas alegações (art. 373, inc. I, do CPC), uma vez que, não obstante a relação jurídica entre as partes seja regida pelas regras do CDC (Lei 8078/90), com inversão do *onus probandi*, os subsídios no feito beneficiam apenas o réu, pois a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não implica, por si só, na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora.

No mínimo, deveria a postulante apontar a verossimilhança de suas alegações, de modo que a inobservância de tal incumbência impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva do Banco do Brasil.

In casu, não restou comprovado que o recorrente teria participado do evento danoso. Ao revés, a própria recorrida registrou no Boletim de Ocorrência e na exordial que, quando do contato que acreditava ser proveniente de programa de sorteio, clicou no link a ela enviado pelo interlocutor no seu aparelho móvel. Indubitável que, agindo a autora dessa maneira, permitiu que o denominado “golpista” lograsse êxito com o golpe.

É de se destacar que a falta de cautela da autora com relação à verificação da autenticidade do contato recebido não pode ser imputada ao réu, mormente porque, repisa-se, a alegação de que houve falha nos serviços do requerido não restou comprovada. O fato de a autora agir sem acautelar-se quanto às orientações prestadas por desconhecida pessoa, que se fez passar por funcionário/preposto de suposto organizadora de sorteio, não pode ser transferida de forma automática ao requerido.

Aliás, nem mesmo verificou se o número de contato/WhatsApp com o qual estava tratando seria do Banco do Brasil. Repisa-se, conforme o relato lançado na exordial indenizatória, apenas acreditou nas informações de “que teria sido contemplada com um prêmio do suposto programa 'Viva Sorte'. Para o recebimento do prêmio, solicitava-se o clique em um link fornecido” (fls. 2) que lhe foram passadas pelo interlocutor, as quais, em si mesmo, não levam à presunção de confiabilidade ante as práticas delituosas comumente anunciadas por veículos de comunicação e pelos próprios bancos.

Em suma, devia e podia a autora ter sido mais prudente quando do recebimento do contato via WhatsApp, não servindo para modificar esse entendimento a assertiva de que houve “fraude eletrônica mediante engenharia social, em que houve acesso remoto ao aparelho da autora” (fls. 4).

Por conseguinte, é correto deduzir que tal ausência de precaução foi determinante para a fraude porque, ao realizar voluntariamente a operação descrita na exordial, permitiu a concretização do evento danoso, que não pode ser imputado ao banco, de modo que nada deve restituir ou indenizar à requerente.

Nessa mesma linha de raciocínio anota-se a orientação jurisprudencial deste E. Tribunal de Justiça, analisando casos análogos:

“Recurso de apelação interposto contra r. sentença pela qual foi julgada improcedente ação de reparação de danos - Alegação de incorreção, com pedido de reforma - Transferência de valores promovidos pelo autor, após tratativas desenvolvidas pelo aplicativo 'WhatsApp' - Recorrente que não adotou as cautelas mínimas necessárias para evitar a transferência de valores que alega indevida - Inocorrência do denominado fortuito interno - Circunstância que afasta a incidência da súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ - Aplicação do código de defesa do consumidor que não deve implicar no irrestrito acolhimento dos inconsistentes reclamos deduzidos pelo autor... Recurso não provido” (Apelação Cível nº 1044220-83.2021.8.26.0114, REL. DES. SIMÕES DE

VERGUEIRO, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 15/02/2024);

“Responsabilidade civil - Pretensão na declaração de inexigibilidade do débito relativo à parcela do contrato de financiamento de veículo, além de indenização por danos morais - Golpe do 'boleto falso'- Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Não acolhimento - Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) - Autora que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco - Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso da ré - Ausência de cautela da autora que foi determinante para a fraude - Típico caso de excludente de responsabilidade - Inteligência do inciso II, § 3º, do art. 14, do CDC - Sentença mantida - Apelo desprovido” (Apelação Cível nº 1002309-84.2022.8.26.0299, REL. DES. JACOB VALENTE, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 18/01/2024);

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais - Pagamento de parcelas de financiamento de veículo Boleto falso, recebido aplicativo de mensagens - Falta de cautela do consumidor - Ausência de responsabilidade do réu - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido” (Apelação Cível nº 1008600-86.2020.8.26.0003, REL^a. DES^a. ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 14/09/2021);

“Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação de ressarcimento por danos materiais. Transações não reconhecidas pela autora. Prova dos autos demonstra que ela forneceu dados sigilosos a terceiro estelionatário. Culpa exclusiva da vítima que atua como excludente de responsabilidade do réu. Inversão do ônus de sucumbência. Sentença de procedência reformada. Recurso provido” (Apelação Cível nº 1010264-61.2019.8.26.0562, REL. DES. SÉRGIO GOMES, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 13/11/2019).

Por consequência lógica e com base nos mesmos argumentos, a irresignação da autora não é acolhida.

Ante o exposto, nega-se provimento ao apelo da autora e dá-se provimento à apelação do réu para decretar a improcedência dos pedidos formulados na ação e atribui-se à requerente a totalidade dos encargos sucumbenciais de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em dez por cento do valor dado à causa de R\$ 20.161,40 (art. 85, § 2º, do CPC - Tema 1076/STJ), observada a sua condição de beneficiária de gratuidade judiciária (fls. 57).

MENDES PEREIRA
Relator