



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000302030

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012729-90.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado ROGERIO BARBOSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1012729-90.2024.8.26.0037

Apelante: Banco Votorantim S/A

Apelado(a): Rogerio Barbosa

Juiz de Direito: PAULO LUIS APARECIDO TREVISO

Voto nº 4.906/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. GOLPE DO FALSO EMPRÉSTIMO. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS A TERCEIROS APÓS CONTATO POR WHATSAPP. AUSÊNCIA DE PROVA DE ACESSO A CANAIS OFICIAIS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com indenização por danos materiais e morais, para reconhecer a inexistência de contratação de empréstimo e condenar o banco à restituição de R\$ 8.840,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no mesmo valor. O autor alegou ter acessado suposto *site* da instituição e, após contato por WhatsApp com pessoa que se apresentou como consultora financeira, realizou oito transferências bancárias para contas de terceiros a título de taxas para liberação de empréstimo que jamais foi concedido. O banco sustentou inexistência de relação jurídica com o autor e culpa exclusiva dele.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelos danos materiais e morais suportados pelo autor que, após contato com fraudadores e realização de transferências a terceiros, foi vítima do chamado “golpe do falso empréstimo”.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O autor não comprovou qual endereço eletrônico acessou nem demonstrou que utilizou canais oficiais de atendimento da instituição financeira, circunstância essencial para aferir eventual falha na prestação do serviço.

4. A prova dos autos indica inexistência de relação jurídica entre as partes, inclusive porque o autor não era cliente da instituição financeira, afastando a hipótese de vazamento de

dados ou de facilitação da fraude.

5. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, diante da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A fraude foi praticada por terceiros fora do ambiente operacional da instituição financeira, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal necessário para a responsabilização objetiva do fornecedor.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e provida.

Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1022373-34.2025.8.26.0001 e Apelação Cível nº 1041891-15.2022.8.26.0001.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para *a) declarar a inexistência do contrato firmado com os dados do autor; b) condenar a requerida no pagamento do valor de R\$ 8.840,00 (oito mil, oitocentos e quarenta reais) ao autor, a título de restituição, corrigidos desde cada depósito com a atualização monetária e os juros moratórios aplicados conforme o novo comando dos artigos 389 e 406 do Código Civil (taxa Selic menos IPCA); c) condenar a ré no pagamento de indenização pelos danos morais causados ao autor na quantia de R\$ 8.840,00 (oito mil, oitocentos e quarenta reais), corrigida monetariamente desde esta data (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e aplicados juros de mora desde a citação, segundo a taxa Selic menos IPCA.*

Condeno a requerida no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios do patrono adverso, arbitrados em 10% sobre o valor da condenação (artigo 85, §2º, I, III e IV do Código de Processo Civil).

Recorre o banco réu. Em síntese, alegou que o autor não trouxe para o processo qualquer comprovante de que o agir da instituição bancária lhe tenha ocasionado prejuízos na esfera moral ou material; que o apelado não comprovou qual *site* acessou, nem mesmo qual dados compartilhou com o golpista; que o apelado nem mesmo é cliente do BV e nunca manteve qualquer relacionamento com a instituição; que o apelado entrou em *site* falso, preencheu dados provavelmente sigilosos e manteve conversa com os golpistas por aplicativo

de mensagem que nem mesmo foi trazido ao processo; que o apelante deixa expresso em seu *site* oficial que depósitos para realização de empréstimo se trata de golpe; que as conversas mantidas entre o autor e o fraudador ocorreram fora dos canais oficiais de comunicação do banco; que foram realizadas oito transferências para três pessoas distintas e para três instituições financeiras diversas, não sendo crível que o apelante seja responsabilizado pela nítida falta de cautela do apelado, notadamente porque nenhuma das transferências beneficiou o apelante; que os fatos se deram por culpa exclusiva da vítima, razão pela qual é indevida qualquer espécie de reparação de danos (material e/ou moral). Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 129/132).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 124/125).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de reparação por danos material e moral.

Narra a parte autora que *já foi cliente outrora da ré, na data de 18 de junho do corrente ano, entrou no SITE seguro do Banco Votorantim BV Financeira, solicitando um empréstimo, atualizou devidamente seu cadastro, e em ato continuou recebeu por meio whatsapp uma mensagem da Consultora de Operações Financeiras, da ré, senhora denominada Marilia de Oliveira, o qual deu-se o início de elaboração de contrato de empréstimo.*

Prosseguiu dizendo que *no decorrer da tramitação do processo de empréstimo para liberação no valor de R\$27.000,00, a ré através de sua consultoria passou a exigir pagamentos para despesas, taxa e impostos, o qual o autor assim o fez na pura credibilidade, realizando transferências bancárias que foram creditados nas contas dos consultores da ré* (fls. 02).

Asseverou que realizou oito transferências, no período de 20/06/2024 a 17/07/2024, que totalizam a quantia de R\$ 8.840,23, porém *não houve a liberação do valor contrato, levando este a registrar o Boletim de Ocorrência na Delegacia de Polícia da cidade* (fls. 03).

Citada, a instituição financeira sustentou que não mantém nenhuma relação jurídica com o requerido.

O pedido foi julgado procedente, mas respeitado o entendimento do i. Magistrado sentenciante, a demanda merece solução diversa.

Com efeito, a narrativa autoral é vaga e pouco elucidativa no que concerne à dinâmica dos fatos. Em outros termos, o autor não esclarece, muito menos comprova, qual o endereço eletrônico que acessou, limitando-se a dizer que *entrou no SITE seguro do Banco Votorantim BV* (fls. 02).

Referida informação é de essencial relevância, pois, como se sabe, é comum a existência de diversos *sites* falsos/clonados, que são criados justamente com o propósito de enganar os consumidores e viabilizar um sem-número de possíveis golpes a partir daí.

Portanto, inexistindo prova de que tenha buscado os canais de atendimento oficiais da instituição financeira ré, não há que se falar em responsabilização desta pelos danos experimentados.

Ficou demonstrado, ademais, que o autor sequer possuía qualquer relação jurídica pretérita com o Banco Votorantim, de modo que também não há que se falar em possível vazamento de dados e facilitação da fraude perpetrada por terceiros.

É evidente, outrossim, que o autor agiu sem nenhuma cautela, vez que a exigência de depósitos em contas bancárias titularizadas por pessoas físicas e mantidas em instituições financeiras diversas daquela com quem pretendia contratar já seria suficiente para despertar sérias suspeitas em qualquer pessoa de discernimento médio.

Com efeito, trata-se de artifício corriqueiro e amplamente divulgado nos meios de comunicação, não sendo necessário qualquer conhecimento técnico ou especializado para que se percebesse tratar-se de golpe: bastaria o mínimo de atenção e cautela exigíveis do homem comum para que a fraude fosse prontamente identificada.

Enfim, nada há nos autos que sustente a condenação do requerido. Pelo contrário, por qualquer ângulo que se analise a questão, é inafastável a conclusão de que os fatos se deram por culpa exclusiva da vítima.

Deste modo, tratando-se de fortuito externo, não há responsabilidade objetiva a que alude o artigo 14, caput, do CDC (*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*) e a Súmula nº 479, do STJ (*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*).

Aplicável, pois, ao caso, a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor: § 3º *O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Em casos semelhantes, tem decidido este E. Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Falso anúncio de empréstimo em rede social - Alegação da autora de que incorreu em fraude perpetrada por golpista, tendo efetuado transferências de sua conta corrente para contas de terceiros, desconhecidos, através de mensagens recebidas por Whatsapp, após primeiro contato na rede social - Situação que não implica, por si só, na pretendida indenização em razão dos fatos, os quais não decorreram de falha na segurança bancária por parte das corréis - Conduta da própria autora que está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, possibilitando a fraude Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora Inteligência do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor Precedentes - Sentença mantida Recurso improvido (Apelação Cível nº 1022373-34.2025.8.26.0001, Rel.ª LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 13/02/2026).

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. Golpe do falso empréstimo. Danos materiais e morais. Inocorrência. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Sentença de improcedência. Insurgência do requerente. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. CASO EM EXAME. 1. Apelação do autor buscando a anulação da sentença, ou, sucessivamente, a reforma do decisum, com a total procedência dos pedidos. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. Cinge-se a controvérsia recursal à ocorrência de cerceamento de defesa; e, em determinar se há nexo de causalidade entre a conduta dos réus e o prejuízo experimentado pelo autor, vítima de fraude conhecida como golpe do falso empréstimo ou golpe do WhatsApp. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. Cerceamento de defesa não configurado. 4. Pretensão do autor de incluir os beneficiários das transações fraudulentas no polo passivo da ação. Inadmissibilidade. Inocorrência de litisconsórcio passivo necessário, já que não está presente qualquer das hipóteses autorizadas previstas no art. 114 do CPC/15. 5. **MÉRITO. O autor admite que foi vítima de golpe financeiro.** Em síntese, alegou que recebeu uma proposta de crédito do Banco Pan, no importe de R\$ 6.000,00 e uma segunda proposta da empresa Finanzero Brasil, no importe de R\$ 5.000,00, via WhatsApp, cuja liberação dos referidos valores ficaria condicionada ao pagamento de uma "TLC" (taxa de liberação de crédito). Segundo o enredo dos fatos, "por acreditar que estava em contato com instituição idônea, fez os seguintes depósitos no final do mês de setembro de 2021: R\$ 99,00 e R\$ 100,00. Como se não fosse o bastante, exigiram mais depósitos em outubro de 2021: R\$ 199,99 e R\$ 149,99, e mais R\$ 775,00 de "custo do TLC" devolvidos juntamente com liberação do empréstimo e por perceber que estava sendo enrolado e sem qualquer expectativa ou prazo para garantirem os valores solicitados, exigiu o cancelamento do contrato e devolução de todos os valores depositados, sendo pressionado a pagar multa pela "quebra do contrato" e restrição do CPF [...]. Também foi solicitado valores para creditarem o valor do empréstimo, o qual foi feito R\$ 250,00, sendo exigido mais valores para "desbloquear o sistema", sendo requisitado o cancelamento e devolução do valor depositado. Por ser uma pessoa humilde, e leiga quanto ao assunto, acreditou que estava lidando com instituições financeiras convenientes". **Não se vislumbra a falha na prestação de serviços. Incumbia ao autor a diligência de entrar em contato diretamente com as instituições financeiras requeridas, por meio de seus canais oficiais de comunicação, para questionar a veracidade dos procedimentos indicados por pessoa desconhecida. O autor agiu com total***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ausência de cautela ao acreditar nas ligações recebidas. Fortuito externo. Caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, hipótese de excludente de responsabilidade, não há que se falar na condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais ou morais. IV. DISPOSITIVO E TESE. 6. Demanda improcedente. 7. Recurso não provido (Apelação Cível nº 1041891-15.2022.8.26.0001, Rel. HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 19/08/2025) (destaquei).

Ante o exposto, **voto por DAR PROVIMENTO ao recurso** para julgar improcedente o pedido. Com o resultado do julgamento, inverte-se o ônus sucumbencial, incumbindo ao autor o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora