



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000130187**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014237-38.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante EDMARA APARECIDA DOS SANTOS SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1014237-38.2025.8.26.0554**

**Apelante: Edmara Aparecida dos Santos Souza**

**Apelado: Banco Bradesco S/A e outro**

**Ação: Declaratória cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais**

**Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Santo André**

**Juíza de 1ª instância: Dra. Adriana Bertoni Holmo Figueira**

**Voto nº: 22.438**

**INDENIZATÓRIA. “Golpe do WhatsApp”. Transferências de valores realizadas pela autora a pedido de terceiro, que se passou por sua filha. Operações realizadas de forma espontânea pela própria demandante. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários dos réus. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença de fls. 451/453, com embargos de declaração rejeitados (fls. 463), que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrática porque: a) resta evidente a falha na prestação de serviços dos bancos réus, que não adotaram medidas eficazes para evitar fraudes e danos elencados na inicial; b) não é possível atribuir a culpa exclusiva da vítima, mas sim às instituições financeiras, que têm o dever de proteger seus clientes contra golpes; c) resta evidente a falha na prestação dos serviços dos apelados, que não adotaram medidas eficazes para evitar fraudes e danos



suportados pela demandante; d) as provas não foram corretamente valoradas e consideradas; g) devem os demandados serem condenados a ressarcir a recorrente pelos danos materiais e morais suportados em virtude dos fatos pelos quais são objetivamente responsáveis (fls. 467/477).

Tempestiva e isenta de preparo (fls. 64), vieram aos autos contrarrazões (fls. 482/487 e 488/502).

É a síntese do necessário.

Cuida-se ação declaratória cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, na qual se discute a responsabilidade civil dos apelados em razão da fraude perpetrada em detrimento da apelante.

Depreende-se na inicial que a autora foi contatada por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp* por estelionatário se passando por sua filha, solicitando transferências de valores por 02 dias consecutivos (fls. 30/41).

Ao descobrir que se tratava de golpe, lavrou boletim de ocorrência (fls. 43/45).

Por entender que houve falha na prestação de serviços dos requeridos, que têm o dever de proporcionar segurança aos consumidores em suas transações bancárias, ajuizou a demanda que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva a condenação ao ressarcimento dos valores e à indenização por danos morais.

Os pedidos foram desacolhidos. Daí o inconformismo.

A r. sentença não comporta reforma, pois, ao contrário do que sustenta a parte autora, bem analisou o conjunto probatório produzido nos autos.

Ressalta-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça que:

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

E mais, de acordo com o enunciado da Súmula 479, da mesma Corte de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Entrementes, ainda que a autora se enquadre como consumidora dos serviços ofertados pelos réus e que a responsabilidade civil das instituições financeiras seja objetiva, necessária averiguação se incide na hipótese causa excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, *in verbis*:

*"Art. 14. 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.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." .*

De fato, o cerne da controvérsia reside em esquadriñar se as transações mencionadas decorreram de culpa exclusiva da apelante ou de falha na prestação de serviços das instituições financeiras apeladas.

A este respeito, vale mencionar que a autora carreu aos autos as conversas mantidas com o suposto estelionatário (fls. 30/41), o qual logrou se passar pela sua filha e pediu a esta transferências de valores a terceiros.

Da análise do conjunto probatório carreado aos autos, em momento algum a demandante viu-se obrigada a realizar as transações

ou ocorreu invasão de terceiros aos seus aplicativos bancários.

Na realidade, a apelante, de maneira livre e consciente, realizou as transações contribuindo para a aludida fraude, sem qualquer participação dos réus.

Incontrastável a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ausente, portanto, a falha na prestação dos serviços bancários.

Desse modo, verifica-se ausência de verossimilhança nas alegações autorais que tornou incontroverso o modo e a razão das transações efetuadas.

De outra banda, no tocante ao corréu Banco Bradesco, não se pode imputar à instituição financeira recebedora providências para o resgate das quantias, ainda mais que a fraude foi detectada no dia seguinte ao evento, quando o dinheiro, já fora remetido à conta de destino.

Lado outro, não há como imputar ao corréu Banco Itaú a obrigatoriedade em bloquear transferência de valores, ante a demora no contato da autora, que impediu a preservação dos valores.

Outrossim, a demandante não logrou êxito em comprovar que as transferências das quantias realizadas fugiam de seu perfil financeiro, vez que do extrato de fls. 61/62 mostra que é seu costume efetuar transações sucessivas e reiteradas desta natureza (*Pix*).

Conquanto, aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, não há como responsabilizar os apelados, nos termos do artigo 14, inciso II, § 3º, do CDC.

Veja-se, a propósito:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe do falso parente. Mensagens trocadas pelo aplicativo WhatsApp. Transferência bancária a golpista que se passou pela filha da autora. Alegação de que há nexo de causalidade entre a conduta do banco réu e o dano suportado. Descabimento. Autora que não teve cautela e diligência necessárias ao realizar operação bancária para terceiro estranho. Dano moral e material não caracterizados. Sentença de improcedência mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1021178-45.2024.8.26.0196; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025)

Apelação – Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Golpe via WhatsApp – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Desnecessidade, no caso, da realização da prova pericial contábil ou oral – Provas constantes dos autos que se mostram suficientes para o deslinde da controvérsia – Inconformismo do autor – Descabimento no caso – Transferências pix feitas pelo próprio autor em nome de terceiro – Autor que não tomou as cautelas necessárias ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizar as transações – Alegação de que as transações ultrapassaram o limite diário fixado para a realização de transações bancárias rechaçada pelas demais operações constantes do extrato não impugnadas feitas na mesma data – Operação pix comumente realizada pelo autor – Inexistência de falha na prestação de serviços do banco réu no evento danoso – Ausência de nexo causal – Excludente de responsabilidade – Art. 14, § 3º, II, do CPC – Golpe amplamente divulgado pela mídia – Improcedência da ação mantida – Recurso improvido. (Apelação Cível 1005973-24.2025.8.26.0007; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/01/2026; Data de Registro: 07/01/2026)

Como amplamente demonstrado, os pedidos iniciais devem ser afastados, circunstância que não obsta a persecução do pleito em face do verdadeiro causador do dano.

Logo, ratifica-se a r. sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor dos patronos dos apelados em 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11º, do CPC, respeitada a gratuidade concedida.

*Ex positis*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora