



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000020417

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014605-47.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante ELIANA BUENO DE MOURA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1014605-47.2025.8.26.0554

APELANTE: ELIANA BUENO DE MOURA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: SANTO ANDRÉ

VOTO Nº 43068

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Prova documental que não poderia alterar o resultado da lide – GOLPE DO WHATSAPP – Autora que, acreditando estar falando com seu filho pelo aplicativo whatsapp, realizou transferência pix para conta de terceiro – Operação realizada de forma espontânea – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários antes de realizar transferência para conta de pessoa desconhecida – Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **ELIANA BUENO DE MOURA**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 136/139, cujo relatório é adotado e, que julgou **improcedentes** os pedidos formulados em “*ação de indenização por danos materiais e morais*” ajuizada em face de **BANCO BRADESCO S/A**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Sustenta (fls. 142/152), em síntese: **(a)** cerceamento de defesa, haja vista que a demandante “*formulou pedido expresso e fundamentado para que o banco fosse intimado a apresentar os documentos essenciais relativos à abertura da conta utilizada pelo estelionatário*” (fl. 144); **(b)** Da aplicação do

Código de Defesa do Consumidor (fl. 146); **(c)** Da falha no compliance – Know your customer (fl. 147); **(d)** Da falha na prestação de serviço (fl. 150); e **(e)** Do dano moral (fl. 151).

Recurso tempestivo (fl. 141), preparado (fls. 153/154) e contrarrazoado às fls. 158/161.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória, na qual a autora afirma que, em 24/01/2025, por volta das 11h44min, recebeu mensagens, via *whatsapp*, de número de dispositivo móvel inexistente/não-arquivado em sua Agenda de Contatos, com a foto de seu filho, Lucas.

Tal pessoa, que se passava por seu filho, lhe informou que precisada fazer um pagamento, mas não estava conseguindo fazer por meio de seu aplicativo, em razão de problema com a senha eletrônica, demandando da ajuda de sua genitora, autora da ação, para a realização da transferência bancária.

Assim, induzida por terceiro de má-fé, a autora transferiu saldo disponível em sua conta bancária no valor de R\$ 4.870,00.

Posteriormente, conseguiu contato com seu filho pelo número usual e, percebeu que foi vítima de golpe.

A requerente registrou Boletim de Ocorrência de fls. 17/18 logo em seguida aos fatos e juntou as conversas com o suposto terceiro de má-fé no citado aplicativo de mensagens (fl. 2).

Observa-se, inicialmente, que inexiste o alegado cerceamento de defesa, visto que a produção da prova pretendida não poderia alterar o resultado da lide. No caso, foram apresentados os documentos necessários à compreensão do litígio, sendo dever do juiz indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias (art. 370, parágrafo único, do CPC), afinal, como destinatário da prova, cumpre ao Magistrado conduzir o processo, aferindo sobre a necessidade, ou não, de alargamento instrutório.

No mais, o recurso não comporta provimento.

Com efeito, em que pese a relação jurídica estabelecida entre as partes ser de consumo (arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e Súmula 297 do C. STJ¹), respondendo as instituições financeiras objetivamente pelos danos causados ao consumidor (art. 14 do CDC² e Súmula 479 do C. STJ³), o artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo este o caso dos autos.

Afinal, do relato da petição inicial é possível verificar que a autora concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato com terceira pessoa – que se passava por seu filho - por meio do aplicativo *whatsapp*, e, seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea,

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

² Art. 14: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.”

³ “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”

transferência *pix* para conta de desconhecido que lhe foi indicada (fls. 2/3 e 16), não tendo, assim, a apelante, observado os cuidados mínimos necessários, de modo que inexistiu falha na prestação de serviços por parte do réu, a justificar o pedido indenizatório.

Cabia à autora, reafirme-se, antes de realizar transferência para conta de pessoa desconhecida, se cercar das cautelas mínimas necessárias para tanto, e, assim não procedendo, assumiu o risco por sua conduta.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

“INDENIZATÓRIA - DANO MORAL. Improcedência. Apelo da autora. Não acolhimento. Requerente vítima de golpe aplicado por meio de aplicativo de mensagens (“Golpe do Whatsapp”). Transferência bancária voluntária a estelionatário que se passou por sua sobrinha. Não confirmação das informações antes de efetuar a operação bancária. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar a transação bancária. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (Apelação Cível 1003242-66.2021.8.26.0081; Relator Des. Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/08/2022; Data de Registro: 03/08/2022, g.n.).

E deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – “Golpe do WhatsApp” – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência realizada a terceira pessoa que, estabelecendo contato com a autora por meio do WhatsApp, passou-se por seu filho – Culpa exclusiva da vítima, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte do banco requerido e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Fortuito externo a afastar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1123268-31.2024.8.26.0100; Relator Des. João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025, g.n.)

Observa-se que, a rigor, as transferências via *pix* são concretizadas de imediato e, embora a demandante tenha percebido o golpe logo após a sua realização, e entrado em contato com a instituição bancária ré, acionando o Mecanismo Especial de Devolução (MED), naquela ocasião, apenas foi possível localizar e lhe restituir a quantia de R\$ 1,00 (fl. 19).

Logo, a r. sentença deve ser mantida.

Considerando o resultado do julgamento e em razão do que estabelece o art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela apelante para o importe de 15% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator