



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074880

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019798-84.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENATA JACQUELINE DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO INTER S/A, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.) e WILLIAN LIMA DE SOUSA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1019798-84.2024.8.26.0002

Apelante: Renata Jacqueline dos Santos Silva

Apelado: Willian Lima de Sousa e outros

Comarca: São Paulo – Foro Regional II – Santo Amaro – 1ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Alexandre Zanetti Stauber

Voto nº 4634

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FALSO ADVOGADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por golpe do falso advogado. Transferências via "Pix" realizadas espontaneamente pela apelante.

2. A apelante pretende a reforma da sentença para reconhecimento da responsabilidade solidária dos réus e majoração do valor arbitrado à título de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Cinge-se a discussão a: (i) verificar se há responsabilidade dos réus pela falha na prestação dos serviços; e (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A autora agiu com culpa exclusiva. O golpe do “Falso Advogado” só ocorreu porque a autora acreditou em mensagens de terceiros no WhatsApp. Ela realizou a transferência PIX para conta de desconhecido de forma voluntária, deixando de tomar cuidados básicos.

5. Não há prova de falha das instituições réus. Aplica-se a causa excludente do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

6. O Nubank apenas processou a transação solicitada pela correntista. O valor era compatível com seu perfil. O banco tentou reaver o valor após ser notificado.

7. Banco Inter foi mero destinatário dos recursos.

Não há indício de irregularidade na abertura da conta.

8. O Facebook (WhatsApp) é um meio de comunicação. A empresa não controla o conteúdo das mensagens. Não cabe a ela fiscalizar conversas para prevenir golpes.

9. O beneficiário do valor deve restituí-lo. O réu Willian Lima de Sousa confessou ser o titular da conta. Ele não justificou o recebimento do dinheiro. Aplica-se a vedação ao enriquecimento sem causa. A condenação ao ressarcimento e ao pagamento de danos morais está correta.

10. O valor dos danos morais é adequado. O valor de R\$ 2.000,00 é razoável. Ele considera a concorrência de culpa da própria vítima. O valor cumpre função compensatória e pedagógica.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A vítima que realiza transferência bancária por meio PIX de forma espontânea, induzida por golpistas, pratica ato que caracteriza sua culpa exclusiva. 2. Esta culpa exclui a responsabilidade das instituições financeiras e da plataforma de mensagens. 3. O beneficiário final do valor, contudo, deve restituí-lo.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, 373, II; CDC, arts. arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º; CC, arts. 876 e 884.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1055232-89.2024.8.26.0114, Rel. Jairo Brazil, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 11.08.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1017139-12.2024.8.26.0032, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 17.08.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1000952-35.2025.8.26.0438, Rel. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 05.09.2025.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 120/124, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Renata Jacqueline dos Santos Silva** em face de **Willian Lima de Sousa, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, Nu Pagamentos S.A., Banco Inter S.A.**, nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Ante o exposto, em relação ao corrêu WILLIAN LIMA DE SOUSA, exclusivamente, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, para condená-lo a pagar à autora a quantia de R\$ 1.316,00, a ser atualizada desde o desembolso pelo IPCA, incidindo juros legais mensais pela diferença entre a SELIC e o IPCA desde a citação, com a dedução do valor recuperado pelo Nubank, mais a quantia de R\$ 2.000,00 a título de danos morais, mesmos encargos a partir da presente data, IMPROCEDENTE em relação aos demais réus.

Em tempo, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC.

Ante a sucumbência em relação às corrés, arcará a autora com as custas e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, observada eventual gratuidade processual.

Sucumbente, o corrêu WILLIAN arcará com as custas e honorários advocatícios da parte demandante, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, observada a gratuidade processual ora deferida ao corrêu, anotando-se.”

Sustenta a autora/apelante, preliminarmente, a concessão do efeito suspensivo. No mérito, a inversão do ônus da prova; que há responsabilidade objetiva dos réus ante a falha na prestação do serviço; que o caso se amolda ao fortuito interno; que ainda que tenha realizado a transferência, há culpa concorrente e não exclusiva; que ausência de providências para prevenir golpes colabora com a ação dos fraudadores; que restam caracterizados os danos morais e materiais indenizáveis. Requer a reforma da sentença para condenar os réus solidariamente bem como majoração do valor arbitrado à título de danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 699/718).

Contrarrazões apresentadas (fls. 722/781).

Parecer da Procuradoria de Justiça (fls.795/798).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Prejudicada a concessão do efeito suspensivo face ao imediato julgamento do recurso.

Consta que, em 26/10/2023, a autora foi vítima de um golpe aplicado via aplicativo de mensagens WhatsApp. Ocorre que criminosos, simulando ser sua advogada e um auditor do Banco Central, informaram-na falsamente que havia sido beneficiada em processo judicial e que, para a liberação dos valores, seria necessário adimplir um suposto imposto federal.

Para dar aparência de legitimidade à fraude, os agentes enviaram documentos falsificados, incluindo uma certidão de valor, e realizaram uma ligação telefônica. Induzida por essa comunicação, a autora realizou uma transferência bancária no valor de R\$ 1.316,00, via PIX, para a conta corrente de titularidade do réu Willian Lima de Sousa.

A autora somente tomou ciência da fraude após ser contatada por seu legítimo escritório de advocacia, o qual alertou sobre a ação de criminosos que se utilizavam indevidamente de sua imagem. Imediatamente, a autora registrou boletim de ocorrência e notificou as instituições financeiras envolvidas.

Requeru a condenação dos réus ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 1.316,00 e reparação por dano moral no valor de R\$ 39.600,00.

Em contestação, o réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda defendeu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que não houve falha na prestação do serviço; que se trata de culpa exclusiva de terceiros; que não cometeu ato ilícito, não estando configurada sua responsabilidade (fls. 204/234).

Nu Pagamentos S.A. contestou alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, a ausência de falha nos serviços prestados, inexistência de ato ilícito, regularidade da transação realizada; culpa exclusiva de terceiro; que não há dever de indenizar e o valor requerido por danos morais é excessivo (fls. 316/346)

Por sua vez, Banco Inter S.A. ofereceu contestação defendendo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva; impugnou o valor atribuído à causa. No mérito, ausência de ato ilícito, ocorrência de fortuito externo, que houve culpa exclusiva da vítima, que não há responsabilidade de sua parte. (fls. 434/455).

Contestou Willian Lima de Sousa defendendo, em síntese, que cedeu seu cartão de débito a seu professor de futebol para recebimento de valores, que desconhece os golpes praticados; que a autora não agiu com a cautela necessária; que não se aproveitou do valor depositado e que houve a devolução parcial do montante (fls. 580/587).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Manifestação do Ministério Público (fls. 675/676).

Sobreveio sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos para condenar apenas o corréu Willian Lima de Sousa, e improcedente em relação aos demais réus.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade dos réus e; (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que os réus juntaram os seguintes documentos: comprovante de pedido de contestação da transação (fls. 430/431); resultado do pedido de contestação da transação (fls. 432/433); boletim de ocorrência (fls. 592/594).

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo este o caso dos autos.

Em que pese o alegado pela autora, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança das instituições financeiras réus e, tampouco do Facebook, administrador do aplicativo de mensagens whatsapp.

Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta da própria apelante, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, efetuou transferência para outrem.

Com o relato da petição inicial é possível verificar que a autora/apelante concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato com terceira pessoa que se passava por seu advogado - por meio do aplicativo Whatsapp, e, seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea, Pix para conta de desconhecido que lhe fora indicada (fls. 85 e 108).

Assim, deixou a apelante de observar os cuidados mínimos necessários, incluindo a conferência acerca do número de celular de seu verdadeiro patrono, de modo que inexistente falha na prestação de serviços por parte do réu, a justificar o pedido indenizatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há qualquer prova de que os corréus, pessoas jurídicas, tenham concorrido com eventual vazamento de dados da autora a fim de viabilizar a fraude, posto que notório os mecanismos escusos utilizados pelos golpistas para colher dados pessoais.

Não obstante, tratando-se de processo judicial, em regra, os dados são públicos, facilitando o golpe como se advogado fosse.

Diante desse cenário, é de se concluir que o corréu Banco Nubank tão somente autorizou a transação bancária que a autora, livremente, quis realizar, não sendo o valor objeto da transferência (R\$ 1.316,00) capaz de despertar suspeita de anormalidade a ponto de a instituição financeira interromper a operação visto que dentro do limite atribuído ao seu perfil (fls. 328/329).

Ademais, tão logo notificado da fraude pela requerente, tomou as providências necessárias para buscar a devolução do valor via MED (Mecanismo Especial de Devolução), logrando êxito em recuperar parte do valor (fls. 430/433).

Por conseguinte, o corréu Banco Inter apenas serviu de destinatário do valor transferido sem qualquer evidência de que a conta tenha sido aberta mediante fraude para fins ilícitos, pelo contrário, o corréu Willian Lima de Sousa confessa ser titular da conta indicada.

Nessa trilha, muito embora seja dever das instituições financeiras envidarem todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor tem o dever de zelo quando da utilização das ferramentas colocadas à sua disposição.

Por tais motivos, penso que se está diante da causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, inciso II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva da vítima, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – aos corréus Facebook, Banco Inter e Banco Nubank.

Situação diversa se verifica em relação ao corréu Willian Lima de Sousa visto que confessou ser titular da conta bem como o comprovante de transferência está em seu nome (fls. 108), portanto, beneficiário do valor produto do golpe.

Ante a vedação do enriquecimento sem causa, em

especial diante do disposto nos arts. 876 e 884, *caput*, do CC e, considerando que não se comprovou eventual fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, artigo 373, II, do CPC, era mesmo de rigor determinar o ressarcimento do valor.

Quanto a majoração do valor arbitrado à título de compensação por danos morais, a sentença não merece reparo.

A fixação do valor da indenização por danos morais deve observar o caráter compensatório para a vítima e o caráter pedagógico e punitivo para o ofensor, sem, contudo, configurar enriquecimento ilícito. Para tanto, devem ser consideradas as peculiaridades do caso concreto, a gravidade da conduta, a extensão do dano, a condição econômica das partes e os precedentes deste Tribunal em situações semelhantes.

Desse modo, reputo como adequada a quantia arbitrada pela sentença, restando mantido o *quantum* indenizatório em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), valor que se revela satisfatório para reparar o dano moral sofrido pela requerente, sem se constituir em fonte de enriquecimento sem causa, e, ao mesmo tempo, cumprir o seu papel punitivo e desestimulador de condutas semelhantes pela parte contrária.

E como explicitou a sentença (fls. 679/682):

“A ação é procedente em relação ao primeiro réu, improcedente em relação aos demais.

A responsabilização civil clássica possui quatro requisitos para seu reconhecimento, a prova do fato, do dano, do nexo causal e da culpa em sentido amplo do agente, esta última dispensada na hipótese de responsabilidade objetiva. No caso em questão, sopesada a participação do primeiro réu no golpe noticiado, mesmo diante da aplicação do CDC ao caso concreto, restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima no episódio em relação às fornecedoras demandadas.

De fato, a demandante confessa ter efetuado as transações questionadas mediante sua participação efetiva, por sua conta e risco, ante a promessa de retorno financeiro em processo judicial, não tendo agido com a mínima diligência exigível.

Ademais, não comprovada a suposta conduta ilícita

atribuída às corrés, ônus processual mínimo do consumidor, notória a negligência da demandante no caso concreto, repita-se, imprudência na transação realizada via PIX, assumidos os riscos da conduta.

.....
.....

Por fim, observo que as transações questionadas nos autos deram-se instantaneamente, com a imediata retirada da quantia em dinheiro da conta bancária, sem qualquer possibilidade de interrupção do curso pela instituição financeira após a comunicação tardia da fraude, inclusive dentro do padrão de consumo da correntista, repita-se.

Assim, não vislumbrada a concorrência culposa das correqueridas para o desfecho, não prospera a pretensão deduzida na inicial.

Em relação ao correquerido, WILLIAN, todavia, beneficiário da ação fraudulenta, restaram comprovados os fatos narrados pela autora, seja pela documentação acostada aos autos, especialmente pelo demonstrativo de transferência de fls. 108, seja pela confissão do corréu em defesa.

Assim, ônus processual do correquerido a comprovação de eventual fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, artigo 373, II, do CPC, do qual não se desincumbiu no caso concreto, de rigor o ressarcimento do valor recebido, com dedução do montante recuperado pelo NUBANK (fls. 111).

Quanto aos danos morais, o fato danoso, fraude perpetrada com a participação do corréu, restou incontroversa nos autos, conforme já exposto.

O dano de ordem moral é presumível. A autora pretendia a realização de pagamento de taxa judiciária supostamente devida em processo judicial, depósito em conta do fraudador, em razão da conduta de golpistas. Os constrangimentos e aborrecimentos são óbvios.

O nexo causal também encontra-se configurado, não tendo sido comprovada qualquer circunstância excludente. O quarto requisito da responsabilização civil em geral, a culpa do correquerido está amplamente justificada pelos motivos já expostos.

Passo à fixação do quantum devido a título de danos morais. O valor da indenização deve atender a três parâmetros essenciais. De um lado, deve significar uma justa reparação à vítima do ato lesivo, sem que se configure um enriquecimento sem causa. De outro, deve representar uma sanção ao agente, provocando um desestímulo a reiteração da conduta ilícita. Por fim, mas não menos importante, devem ser observadas as condições econômicas dos envolvidos, não devendo o valor indenizatório representar algo totalmente inexecutável.

Diante destes parâmetros, e considerando-se as circunstâncias do caso, tratar-se a vítima de pessoa idônea, gozando de boa honra, com razoável condição financeira, sopesada a concorrência culposa da demandante, imprudência na transferência bancária ora questionada, fixo o quantum indenizatório em R\$ 2.000,00.”

Veja-se julgados a respeito do tema:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DO AUTOR – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Golpe do “falso advogado” – Autor que, acreditando estar falando com seu advogado pelo aplicativo whatsapp, realiza três pix para conta de terceiros, no intuito de liberar supostos valores a serem recebidos pelo ganho de uma causa – Operações realizadas de forma espontânea – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela do autor, que não adotou os cuidados necessários antes de realizar transferência para contas de pessoas desconhecidas – 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. Corte – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000952-35.2025.8.26.0438; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025)

“APELAÇÃO DO AUTOR - SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – Autor recebeu contato pelo aplicativo Whatsapp de suposto assistente

de advogado, efetuando pagamento na modalidade PIX em proveito de terceiro – Corrêu Itaú, instituição com a qual o autor mantém vínculo, somente viabilizou a operação efetuada por ato volitivo de seu correntista – Anormalidade da transação não passível de ser detectada prontamente pelo corréu - Ausência de imediata comunicação pelo autor impediu que o corréu Itaú lograsse êxito na reversão da transação – Causa excludente de responsabilidade (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) - Quantia direcionada à conta pré-paga administrada pela corré Transfeera, que mantém contrato com a terceira beneficiária do pagamento, Royalt Tech, prevendo que valores oriundos de pagamentos são depositados em uma conta de pagamento por ela gerenciada - Desídia da corré Transfeera na verificação de com quem selava relação jurídica, permitindo a utilização de sua plataforma, circunstância que se mostrou decisiva ao desfecho do engodo - Falha na prestação de seus serviços, incidindo à espécie o contido no art. 17, do CDC – Não obstante, falta de cautela mínima do autor ao efetuar o pagamento – Culpa concorrente – Prejuízo que deve ser partilhado entre o autor e a corré Transfeera – RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de condenar a corré Transfeera à reparação do dano material, limitado à metade da quantia subtraída do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1017139-12.2024.8.26.0032; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/08/2025; Data de Registro: 17/08/2025)

“GOLPE DO FALSO ADVOGADO CONTATO VIA WHATSAPP. Ação de indenização julgada improcedente, com consequente apelo da autora. Transferências via "Pix" realizadas de forma espontânea pelo própria apelante. Ausência de falha na prestação dos serviços pela parte requerida. Excludente de responsabilidade. Inteligência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1055232-89.2024.8.26.0114; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025)

Portanto, fica desprovido o recurso da autora, prejudicado os demais pedidos.

Deixo de majorar os honorários de sucumbência eis que arbitrados em percentual máximo pela sentença, artigo 85, § 11, do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR**