



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000130222

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020633-24.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante GIOVANA DELFINO ZAMBERLAN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado DELCRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO 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 1020633-24.2023.8.26.0482

Apelante: Giovana Delfino Zamberlan

Apelada: Delcred Sociedade de Crédito Direto S.A.

Ação: Reparação de danos

Origem: 4ª Vara Cível da Comarca de Presidente Prudente

Juíza de 1ª instância: Dra. Adna Araújo de Oliveira

Voto nº 22.373

INDENIZATÓRIA. Golpe do falso emprego. Autora que supostamente travou negociação para recebimento de comissões por prestação de serviços em plataforma digital. Transferência de valor realizada de forma espontânea pela própria demandante à terceira pessoa. Atitude adotada que rompe o nexo de causalidade. Hipótese de culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Pretensa responsabilização do réu por negligenciar abertura de conta bancária por fraudador. Impossibilidade. Tal fato não guarda qualquer nexo de causalidade com o prejuízo suportado pela apelante. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 163/167, que julgou improcedente os pedidos iniciais.

Busca-se reforma do *decisum* porque: a) autora carrou os comprovantes pix (fls.17/20), dos quais se pode extrair com precisão nome do favorecido e instituição credora; b) regularidade do



procedimento da abertura da conta cabe à recorrida; c) abertura de conta sem observância às regras de segurança, permitindo que terceiros usassem o sistema bancária para prática de fraudes; d) não provou o cumprimento das normas de segurança estabelecidas pelo Bacen - Resolução nº 4.753/2019; e) não encerrou a conta fraudulenta; f) invoca teoria do risco da atividade e sua responsabilidade objetiva; g) evidente falha na prestação de serviços; h) não adotou medidas eficazes para evitar fraudes; i) fraude ocorreu por fragilidade do sistema; j) não comprovou higidez do ato da abertura da conta; k) menciona art. 33, V, da Resolução BCB nº 01/2020 no que diz respeito ao PIX; l) colaciona jurisprudência; m) evidente dever de indenizar (fls. 170/181).

Tempestiva e isenta de preparo (fls. 27), vieram aos autos contrarrazões (fls.185/193).

É a síntese do necessário.

Extrai-se da inicial que a autora recebeu mensagem via *WhatsApp*, pela qual lhe ofereceram renda extra em contraprestação de tarefas a serem realizadas por ela, como por exemplo, curtir locais no *Google* e realizar avaliação na plataforma digital.

Narra que, conquanto concluísse as tarefas diárias, eram solicitados novas transferências bancárias para que o dinheiro fosse liberado, até que suspeitou tratar-se de golpe, no entanto, já havia sofrido prejuízo na quantia de R\$.3.452,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Entende que o fraudador somente logrou êxito na empreitada criminosa porque, além de induzir a autora em erro, também encontrou fragilidade no sistema de abertura e movimentação da conta corrente junto à instituição financeira, razão pela qual promoveu a presente demanda em que objetiva reparação por danos materiais e morais.

Os pedidos foram julgados improcedentes. Daí o inconformismo.

A sentença não comporta reforma.

Prima facie, ressalta-se que a relação jurídica *sub judice* 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”.

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 e que a responsabilidade civil da instituição financeira 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." .

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se as transações mencionadas decorreram de culpa exclusiva da apelante ou de falha na prestação de serviços do réu.

Pois bem. Da análise do conjunto probatório, não restou demonstrado que a demandante tenha sido obrigada a realizar as transações ou que ocorreu invasão de terceiros aos seus aplicativos bancários. Ao revés, denota-se, pela prova dos autos que, de maneira

livre e consciente, realizou as operações mencionadas, sem qualquer interferência da instituição requerida.

Conclui-se que a atitude adotada pela demandante rompe o nexo de causalidade, elemento essencial para configuração da responsabilidade civil das instituições financeiras, em razão de fato exclusivo da vítima, eis que voluntariamente, sem coerção de qualquer espécie, realizou a transferência do valor, aplicando-se a excludente prevista no artigo 14, § 3º, I do CPC. Ausente, portanto, a falha na prestação do serviço bancário.

Veja-se a propósito:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO RECURSAL. I. Caso em exame A sentença julgou improcedentes os pedidos da autora, que pleiteava indenização por danos materiais sofridos em decorrência do "golpe do falso emprego", no qual realizou transferências via PIX a terceiros. A autora recorreu, buscando a anulação da sentença por cerceamento de defesa e, no mérito, a responsabilização dos réus por falha na segurança, na prestação de serviços e na não aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED). II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se houve: (i) cerceamento de defesa, pelo julgamento antecipado do feito; (ii) falha na prestação de serviço por parte das instituições financeiras, que justifique a reparação dos danos materiais; e (iii) se a responsabilidade dos réus é afastada pela culpa

exclusiva da vítima. III. Razões de decidir 3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova, podendo indeferir as que entender protelatórias ou desnecessárias, notadamente quando o conjunto probatório é suficiente para a formação de seu convencimento. 4. O "golpe do falso emprego" caracteriza-se pela indução da vítima a realizar transferências de forma voluntária, o que rompe o nexo de causalidade entre a ação das instituições financeiras e o prejuízo. A responsabilidade dos réus é afastada pela culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 5. A autora não logrou demonstrar qualquer falha de segurança ou má prestação de serviços por parte das instituições financeiras, nem comprovou que os réus tenham concorrido para a concretização do golpe. As transferências foram realizadas de forma espontânea e voluntária pela própria autora, que foi negligente ao não adotar as cautelas necessárias. 6. A alegação de falha no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) é improcedente, uma vez que as instituições financeiras só tomaram conhecimento da fraude dias após as transferências, quando já não havia mais valores para devolução. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. Não configura cerceamento de defesa o julgamento antecipado da lide quando o conjunto probatório é suficiente para a formação do convencimento do magistrado. 2. **A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é afastada pela culpa exclusiva da vítima, quando esta realiza transações de forma voluntária e espontânea, configurando o rompimento do nexo de causalidade.**" Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 370 e 487, I; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível

1004787-41.2023.8.26.0619, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 25.11.2024. (Apelação Cível 1012285-73.2024.8.26.0161; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2025; Data de Registro: 03/09/2025) (g.n.).

Ação de indenização por danos materiais – Sentença de improcedência – Golpe do falso emprego – **Autora que alega ter realizado diversas transferências via "pix" de forma voluntária para terceiros, sob falsa promessa de que receberia pagamento por comissão – Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima – Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada às requeridas, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços** – Pretensão indenizatória rejeitada – Sentença de improcedência mantida – Recurso da autora improvido. (Apelação Cível 1017924-56.2024.8.26.0037; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025) (g.n.).

Lado outro, quanto à abertura da conta na instituição financeira ré, não se olvide da existência das Resoluções do BACEN que impõem regramento específico sobre a abertura de contas e a obrigatoriedade de monitoramento com o fito de evitar práticas ilícitas ou fraudulentas. No entanto, inexistentes nos autos indícios de irregularidades na abertura da conta do beneficiário do depósito.

Um detalhe: ainda que o requerido tenha deixado de cumprir qualquer determinação do Banco Central na abertura da conta, tal fato não guarda qualquernexo de causalidade com os prejuízos suportados pela apelante.

A respeito, destaca-se:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos materiais e morais em que o autor alega ter sido vítima de golpe ao transferir R\$ 21.315,00 para conta de fraudador, acreditando participar de leilão legítimo. O autor busca responsabilizar o banco réu por permitir a abertura de conta utilizada na fraude. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a responsabilidade pelo evento danoso é do banco réu, por falha na prestação de serviços, ou se decorre de culpa exclusiva do autor e de terceiros. III. Razões de Decidir 3. **A responsabilidade do banco réu não se caracteriza, pois a abertura da conta não foi a causa determinante da fraude.** 4. O autor não tomou as devidas cautelas ao realizar a transação, sendo a culpa atribuída a terceiros e ao próprio autor. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se configura em casos de fraude por terceiros quando não há falha na prestação de serviços. 2. A culpa exclusiva do autor e de terceiros exclui a responsabilidade da instituição financeira. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º, II; art. 6º, VIII. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1006218-11.2023.8.26.0361, Rel. Simões de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024. TJSP, Apelação Cível 1003688-22.2023.8.26.0268, Rel. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 02/05/2024. TJSP, Apelação Cível 1002266-18.2020.8.26.0106, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 13/12/2023. (Apelação Cível 1037650-04.2023.8.26.0602; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025) (g.n.).

Noutro giro, o fato de existir o denominado MED (que trata sobre as transferências via PIX a fim de possibilitar eventual restituição ao depositante) não impõe ao Banco o dever de restituir, sob qualquer pretexto, os valores.

No caso, a própria apelante narra que as quantias foram depositadas, como explicitado alhures, de forma espontânea, em diversas datas, ou seja, efetuou as transferências por dias consecutivos, sem qualquer insurgência.

À obviedade que, após tal lapso temporal, os montantes já haviam sido transferidos, no momento de sua contestação.

Neste fragmento, transcreve-se excerto da sentença (fls.165):

"(...) Compulsando os autos, verifica-se que a autora não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus probatório que lhe

incumbia. *A autora limitou-se a juntar extratos bancários de sua própria conta corrente, demonstrando as transferências realizadas, mas não produziu prova mínima da alegada irregularidade na abertura ou manutenção da conta bancária favorecida. Não há nos autos comprovante completo das transações via Pix, com identificação detalhada do favorecido e da instituição financeira recebedora (PSP); prints ou capturas de tela das conversas mantidas com os estelionatários via aplicativo de mensagens; boletim de ocorrência policial narrando os fatos; protocolo de acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) junto ao Banco Central, previsto na Resolução BCB nº 1/2020; qualquer documento que evidencie irregularidade na abertura da conta recebedora ou inobservância, pela ré, das normas de compliance e prevenção à lavagem de dinheiro.*

Por outro lado, restou incontroverso que as transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, mediante uso regular de suas credenciais bancárias (senha, token, biometria), dentro de seu aplicativo de mobile banking. Não houve invasão de sistema, clonagem de cartão, acesso não autorizado ou qualquer outra falha operacional imputável à instituição financeira" (g.n.).

Ora, conquanto as instituições financeiras tenham responsabilidade objetiva em razão de atos ilícitos praticados por terceiros, conforme entendimento esposado na Súmula 479, do STJ, esta não exclui a necessidade de se provar o nexo causal entre o serviço ofertado e o dano sofrido, o que não se verifica no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, confirma-se a sentença, na integralidade.

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

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

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

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora