



Registro: 2026.0000030749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053988-57.2022.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante CAROLINE APARECIDA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados CCLA CENTRO BRASILEIRA LTDA (SICOOB UNICENTRO BRASILEIRA), BANCO BRADESCO S/A e ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1053988-57.2022.8.26.0224

Comarca: Guarulhos – 1ª Vara Cível

Apelante: Caroline Aparecida da Silva

Apelados: Ccla Centro Brasileira Ltda (Sicoob Unicentro Brasileira),

Acesso Soluções de Pagamento S/A e Banco Bradesco S/A

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Renato Augusto Pereira Maia

Voto nº 4.309

APELAÇÃO – Golpe do falso investimento - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – NÃO CABIMENTO - Autora que transferiu valores para contas correntes de fraudadores, mantidas junto aos corréus - Consumidora travou comunicação direta com os fraudadores, quando induzida a transferir-lhes, voluntariamente, o valor do investimento falso, sendo tal comportamento predominante e suficientemente capaz de proporcionar as implicações geradas – As instituições financeiras réus não concorreram para a fraude da qual a autora foi vítima – Inexistência de relação de causalidade direta entre a abertura da conta corrente destinatária da quantia e os fatos narrados na petição inicial – Os bancos réus não foram responsáveis pelo falso investimento e sequer contribuíram para o início do contato entre a autora e os fraudadores - Boa-fé da autora que não é suficiente para atribuir aos réus a responsabilidade pela fraude – Ausência de nexos causal entre a conduta dos réus e o dano experimentado pela autora – Fato exclusivo de terceiro – Afastamento da condenação dos bancos réus que é medida de rigor – Sentença de improcedência mantida – Majoração das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por CAROLINE APARECIDA DA SILVA na ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de CCLA CENTRO BRASILEIRA LTDA (SICOOB UNICENTRO BRASILEIRA), ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A, contra a r. sentença

de fls. 400/405, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda.

Apela a autora (fls. 408/413) aduzindo, em síntese, que há relação de consumo entre as partes e responsabilidade objetiva e solidária das instituições requeridas, diante da falha nos sistemas de segurança ao permitir a abertura de conta em nome de terceiro. Argumenta que as rés não demonstraram a regularidade de seus procedimentos de verificação das informações referentes à abertura da conta e transferência dos valores. Aponta não se tratar de hipótese de culpa exclusiva da vítima. Assevera restar configurada hipótese ensejadora da restituição dos valores transferidos, bem como ao pagamento de indenização a título de danos morais. Pleiteia a reforma integral da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade de justiça concedida em 1º grau (fl. 82).

Contrarrazões pela Cooperativa (fls. 418/423) e pelo banco Bradesco (fls. 465/469).

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

A autora sustenta ter sido vítima de golpe praticado na rede social *Instagram*, em que supostamente haveria oferta de rendimentos consideráveis sobre os valores que fossem investidos, tendo a autora procedido a duas transferências via PIX para contas de terceiros, sem

qualquer contraprestação do serviço.

A discussão recursal versa sobre cabimento de indenização por danos materiais e morais decorrente de golpe do falso investimento sofrido pela autora, sob o argumento de falha na prestação do serviço bancário decorrente da falta de segurança da instituição bancárias em permitir a abertura de contas fraudulentas por terceiros.

A lide encerra relação de consumo, pois a autora figurou, ainda que como *bystander* (de maneira externa), na última etapa da cadeia de produção e distribuição dos serviços bancários regularmente fornecidos pelo apelado, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, ressalvadas a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor, ou terceiro.

Cuidando-se de responsabilidade pelo fato do serviço, a inversão do ônus probatório ocorre automaticamente, por força de lei (Tese nº 5 da Edição nº 39 da Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça), isto é, dispensa a verossimilhança das assertivas ou a hipossuficiência do consumidor (art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor). Nesse enfoque, cabia ao fornecedor provar a inexistência de defeitos no serviço prestado, nos moldes do art. 14, § 3º, I, do Código

de Defesa do Consumidor.

Todavia, a realocação *ope legis* do encargo probante não enseja, por si, o acolhimento da tese arguida pela autora, pois o diploma legal não consiste apenas em um conjunto de artigos que resguarda o consumidor a qualquer custo, sendo, em verdade, um instrumento legal que tenciona harmonizar as relações entre fornecedores e consumidores, sempre com base nos princípios da boa-fé e equilíbrio contratual (REsp 1.794.991/SE).

Há que se averiguar se o evento danoso deve ser classificado como fortuito interno ou externo – aquele possui relação com a organização das empresas, assim como com os riscos das atividades desenvolvidas e não exclui a obrigação de indenizar; já este carece de nexo de causalidade com o empreendimento, sendo estranho aos serviços fornecidos e excludente da responsabilidade.

No caso, as instituições financeiras corrés não concorreram para a fraude da qual a autora foi vítima. Conforme a própria autora afirma, os valores foram transferidos por ela própria a terceiro fraudador (fls. 2/3 e 45/49).

E as transferências via PIX, de valores depositados em conta mantida pela autora no Banco Bradesco S.A., não induz a responsabilidade deste corréu que não tinha razões para impedir a realização da operação financeira feita pela própria correntista.

Também não existe relação de causalidade direta entre a abertura das contas correntes destinatárias das quantias e os fatos narrados na petição inicial. As instituições financeiras não foram

responsáveis pelo golpe e sequer contribuíram para o início do contato entre a autora e o fraudador.

Embora a autora tenha agido de boa-fé, não é suficiente para atribuir aos réus a responsabilidade pela fraude. Ou seja, sobressai a culpa exclusiva de terceiro, tendo a consumidora deixado de adotar as cautelas mínimas esperadas, comprovando, ela própria, o rompimento do liame causal em relação ao fornecedor.

Convencida a participar das tratativas no perfil falso, a autora travou comunicação direta com os fraudadores (fls. 21/44), vindo a transferir-lhes, voluntariamente, os valores do investimento falso (R\$ 2.000,00 – fls. 45/49). Assim, sob a ótica da causalidade adequada, os atos praticados pelos terceiros e a consumidora foram predominantes e suficientemente capazes de proporcionar as implicações geradas, sendo desimportante ao desenrolar dos fatos a mera custódia da conta do beneficiário pelas instituições financeiras réus.

Em outras palavras, resta caracterizado o fortuito externo, que desconstitui o vício na prestação do serviço e, por consequência, a responsabilidade civil objetiva dos apelados (Tese nº 7 da Edição nº 161 da Jurisprudência em Teses do C. STJ).

Embora o fraudador tenha se utilizado dos bancos réus para receber o dinheiro oriundo do ilícito, tal circunstância não é suficiente a ensejar a condenação dos réus ao ressarcimento da vítima caso tenha cumprido a Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, que impõe os critérios a serem observados na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos (REsp 2.124.423/SP).

As instituições bancárias não juntaram documentos que atestassem a adoção de formalidades rigorosas quando do início do relacionamento. Entretanto, a normativa supracitada não discrimina as informações e procedimentos necessários para a abertura de conta, relegando à instituição bancária estabelecer o que reputa essencial para a identificação, qualificação e validação.

E não prevalece a pretensão de que os atos de abrir conta, receber e transferir valores sejam considerados aptos a contribuir para a causação de resultado lesivo advindo unicamente da conduta de terceiros e da apelante.

Logo, a falta de documentos não implica em descumprimento de diligências regulamentares nem falha no dever de segurança.

Também não se pode inferir a inadequação do serviço a partir do valor das transações e sua possível incompatibilidade com o perfil aquisitivo da vítima, visto que não havia vínculo jurídico prévio entre ela e os bancos réus.

Esse é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça sobre o tema:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Golpe do falso investimento – Sentença de parcial procedência que reconheceu culpa concorrente e condenou as instituições bancárias, solidariamente, a restituírem 50% do valor ao autor – Apelo de ambas as partes – O conjunto fático-probatório demonstrou que as instituições financeiras réus não tiveram ingerência na ocorrência da fraude – Autor que, embasando sua confiança em anúncio de rede social (Facebook), entrou em contato com o anunciante, através do WhatsApp, e realizou transferências de valores, acreditando tratar-se de proposta lícita de investimentos de alto retorno, consoante Boletim de Ocorrência - O fato de o destinatário do valor possuir conta

mantida junto às rés, não induz à existência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido – Culpa exclusiva do consumidor (vítima) ou do terceiro (fraudador) - Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – O propósito de utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição financeira quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista (fraudador) sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes deste E. Tribunal – Improcedência que é medida de rigor - Falta de clareza da ré apelante acerca da identificação da parte recorrente no recurso, que não obsta o resultado ora proclamado, porquanto aplicável à espécie o art. 1.005, § único, do CPC - Pedido de aplicação de multa por litigância de má-fé, nas contrarrazões das rés - Ausente demonstração de quaisquer das condutas previstas no art. 80 do CPC a justificar a cominação da penalidade pretendida - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com atribuição da carga sucumbencial exclusivamente ao autor – Majorados os honorários advocatícios em sede recursal, ressalvada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade concedida - RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO, APELO DA RÉ PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1036112-11.2024.8.26.0001; Relator: Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

“Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Golpe da falsa proposta de investimento – Autor que alega ter realizado transferência via "pix" de forma voluntária para terceiro, sob falsa promessa de retorno rápido de investimento – Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima – Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada aos requeridos, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços – Pretensão indenizatória rejeitada – Sentença de improcedência mantida – Recurso do autor improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1006395-80.2023.8.26.0229; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2025; Data de Registro: 12/09/2025)

Assim, de rigor o desprovimento do recurso de apelação da autora, com a manutenção da r. sentença de improcedência da demanda.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No tocante aos honorários advocatícios sucumbenciais, cabível sua majoração, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, de 10% para 12% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida à autora (fl. 82).

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a improcedência da demanda e majorando as verbas honorárias sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica