



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000043923**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154308-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TALITA SZTOKBANT DE FREITAS, são apelados BANCO INTER S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**JACOB VALENTE**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1154308-31.2024.8.26.0100

Apelante: TALITA SZTOKBANT DE FREITAS

Apelado: BANCO INTER S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 45977

\*APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autor vítima do 'Golpe do WhatsApp' – Transferências de valores realizadas via pix para conta de falsários – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Relato da autora de que, acreditando estar tratando com seu advogado, foi ludibriada por golpistas efetuando voluntariamente duas transferências bancárias para a conta de terceiros – Ausência de falha na prestação de serviços dos réus – Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade das transferências que estava realizando - Atuação da autora que foi determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC – Sentença mantida – Apelo desprovido.\*

1. Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 520/522 que julgou **improcedente** a ação de indenização por danos materiais e morais movida por **TALITA SZTOKBANT DE FREITAS** em face do **BANCO INTER S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.** ao fundamento de que a hipótese dos autos enquadra-se nas excludentes de responsabilidade, dada a culpa exclusiva da vítima que, ludibriada por terceiros, realizou transações sem o mínimo de cautela, inexistindo responsabilidade das rés pelas operações realizadas. Por força da sucumbência condenou a autora no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados no percentual de 10% sobre o valor da causa.

Inconformada, apela a autora (fls. 532/548) buscando a reforma do julgado, argumentando que (i) que caberia ao banco réu demonstrar que não foi

omisso ou negligente na abertura de conta do estelionatário; (ii) que cabe a aplicação do disposto na Súmula 479 do STJ; (iii) que o banco deixou de monitorar a conta aberta pelo estelionatário, porque as duas contas em que foram efetuadas as transferências eram mantidas junto ao Banco Inter; (iv) que a falha na abertura da conta é que foi decisiva para a fraude; (v) que evidente a falha na prestação dos serviços do banco réu; (vi) que o padrão atípico das transações realizadas deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco; (vii) que houve omissão no uso do mecanismo especial de devolução (MED) e (viii) que deve ser indenizada pelos danos materiais e morais sofridos. Pede o provimento do apelo.

Recurso formalmente em ordem, por presentes os pressupostos de admissibilidade recursal fica admitido, sobrevindo resposta (fls. 554/567 e 568/576).

Não houve oposição das partes quanto ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório do essencial.

## **2. O recurso interposto não comporta acolhimento.**

Trata-se de demanda em que a autora pretende ser restituída pelos prejuízos materiais que sofreu após ter sido vítima da atuação de estelionatários que se passaram por seu advogado através de aplicativo de mensagens (WhatsApp), solicitando transferências de valores via pix para a conta de terceiros, o que lhe causou um prejuízo de R\$ 24,900,00, postulando, ainda, indenização pelos danos morais que entende sofridos.

Ao sentenciar o feito, o nobre juízo *a quo* destacou que o cenário dos autos não revela falha na prestação dos serviços dos réus, porque as transações foram efetuadas pela própria autora com base apenas em uma conversa de aplicativo de mensagem, na qual acreditou estar conversando com o seu advogado e transferiu voluntariamente o valor em discussão para terceiro estranho e não para o advogado ou seu escritório de advocacia, restando evidente, assim, culpa exclusiva e acentuada do autor vítima, que não tomou as medidas mínimas necessárias para se precaver do prejuízo.

E o *decisum* não comporta reparo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É que, embora o caso envolva relação de consumo (Súmula 297 do C. STJ), as normas protetivas da parte hipossuficiente não se prestam, por si só, à procedência do pedido em favor da autora, eis que para a aplicação da inversão do ônus da prova, seria de rigor a verificação da verossimilhança mínima nas alegações quanto à falha na prestação dos serviços, o que não se verificou.

A autora afirma que caiu em golpe, pois acreditando estar tratando com seu advogado por meio do *WhatsApp*, efetuou duas transferências bancárias via TED para a conta de terceiros, no valor total de R\$ 24.900,00, somente tendo se dado conta do engodo muitas horas depois.

Ou seja, reconhece que, ela mesma, sem qualquer ato coercitivo, procedeu às transferências de valores para duas contas diferentes que lhe foram informadas, e que, neste caso, estaria configurada a falha na prestação de serviços do banco réu por permitir a abertura de conta por falsários.

Não obstante, não há como se responsabilizar o banco réu pela desídia da autora ao não se certificar da legitimidade das mensagens recebidas. Evidente que lhe faltou cautela, porquanto, ludibriada por falsários e acreditando estar tratando com seu advogado, procedeu com a transferências de valores, para a conta de **duas pessoas físicas diferentes**, sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram transmitidas.

E embora alegue falha na prestação dos serviços do banco réu, destinatário dos recursos, no sentido de que este teria falha na abertura das contas, o fato é que este esclareceu que *"não havendo divergência de dados, a documentação é enviada para análise de antifraude e, sendo validada, o Banco Inter poderá abrir a conta digital solicitada, enviando a documentação, no caso o cartão, para o endereço cadastrado no aplicativo."* (fls. 134).

Além disso, o banco Inter só foi comunicado do fato horas depois e o Banco Mercado Pago inclusive semanas depois, de modo que não haveria como se imprimir efetividade ao MED – Mecanismo Especial de Devolução, porque em casos desse jaez a experiência mostra que os valores são levantados pelos falsários poucos minutos após a transação.

Assim, ao realizar as transações sem

qualquer diligência mínima antecedente acerca da identidade do advogado, por exemplo, através de uma ligação de vídeo ou voz, recurso disponível no próprio aplicativo, a autora deu ao estelionatário as condições necessárias à consumação da fraude, não havendo qualquer ação ou omissão da entidade destinatária dos recursos quanto à concretização do golpe.

Apesar da triste situação vivenciada pela autora, não se verifica possibilidade de se imputar à instituição ré a responsabilidade pelas transações realizadas, porque a autora admite que ela mesma efetuou as transações que culminaram no prejuízo sofrido.

Desta feita, não cabe aos réus suportar os prejuízos sofridos pela autora, eis que estes decorreram de sua própria desídia, configurando excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do II, do §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido as decisões desta Corte e deste mesmo Relator em casos análogos:

*"Ação de inexigibilidade de cobrança c/c danos morais e materiais. Golpe do "WhatsApp". Transferência de valores solicitada por uma amiga da autora para conta de terceiros. Ausência de responsabilidade da Instituição financeira. Culpa exclusiva da vítima verificada. Art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença mantida. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido." (cf. Apel. 1024341-31.2021.8.26.0554, rel. Des. Luis Carlos de Barros, 20ª Câmara de Direito Privado, j. em 11-8-2022);*

*"RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Indenização - Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores - Culpa exclusiva da vítima - Inexistência de falha na prestação dos serviços das entidades financeiras apeladas - Precedentes deste Tribunal - Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo da autora e os serviços prestados pelas corrés - Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela da autora que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas - Impossibilidade de responsabilização integral das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios impostos aa autora apelante majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000500-06.2022.8.26.0252; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu – Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024);

“PRELIMINAR Não restou configurada violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que o requerente delimitou os pontos em que a r. sentença estaria viciada – PRELIMINAR AFASTADA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS Alegação de falha na prestação dos serviços Autor que transferiu quantia que teve como destinatário final terceiro fraudador, após cair em golpe de anúncio de venda de veículo na internet Pretensão de condenação do réu à restituição dos numerários transferidos, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais Sentença de improcedência Insurgência da autora Descabimento Hipótese em que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor Operação que foi realizada pelo próprio consumidor Circunstâncias dos autos que denotam que a autora não adotou cautelas mínimas para se certificar da idoneidade da operação Ausência de responsabilidade do réu diante da inexistência de nexos causal entre sua conduta e os prejuízos suportados pela autora Precedentes do E. TJSP RECURSO NÃO PROVIDO.” (cf. Apel. 1004708-59.2022.8.26.0405, rel. Des. Renato Rangel Desinano, 11ª Câmara de Direito Privado, j. em 01-6-2023);

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA **TRANSFERÊNCIA DE VALORES PROMOVIDOS PELA AUTORA, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR A TRANSFERÊNCIA DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA – INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ APLICAÇÃO DO CÓDIGO**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA – PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA – REAPRECIÇÃO FORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1004728-89.2022.8.26.0198, E. 16ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Simões de Vergueiro, j. 11/04/2024, g.n.);

“OBRIGAÇÃO DE FAZER – Estorno de transferência bancária, via 'PIX', para conta-corrente do estelionatário, no chamado 'golpe do WhatsApp', sob alegação da falha da segurança e guarda de dados pessoais por parte da instituição financeira ré – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação com a assertiva de culpa exclusiva da parte autora, com preliminar de formação de litisconsórcio com o titular da conta de destino do 'pix' – Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, após a rejeição da preliminar, ante o convencimento de culpa exclusiva da parte autora para a consumação do golpe – Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha da instituição ré em resguardar seus dados pessoais, na forma da Lei 13.709/2018, também com pedido de formação do litisconsórcio passivo necessário – LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO – Impossibilidade de integração na relação processual do falsário que recebeu a transferência do valor, na forma do artigo 114 do C.P.C. – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelos falsários a partir de mensagem de 'whatsapp' de suposto suporte técnico para correção de uma transferência indevida – Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não consultar seu extrato bancário para averiguar a informação, bem como entrar em contato com o gerente da sua conta para eventual procedimento de 'estorno', que, em verdade, foi de transferência direta – Chave 'pix' que não foi violada, sendo que os dados bancários gerais são de fácil obtenção no comércio e em outros bancos de dados – Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

— *Precedentes desta Colenda Câmara — DANO MORAL — Não ocorrência — Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexo causal em suposta falha na prestação de serviços — Indenização negada — Sentença mantida — Apelação não provida.*” (TJSP; Apelação Cível 1001291-92.2022.8.26.0601; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado; Foro de Socorro - 2<sup>a</sup> Vara; Data do Julgamento: 22/08/2023; Data de Registro: 22/08/2023).

Não se põe em dúvida que a autora tenha sofrido os males advindos das transações questionadas. A questão é que estas não podem ser imputadas ao réu, eis que estes decorreram de sua própria falta de cautela, **cuja atuação foi determinante no sucesso da prática criminosa.**

Sendo assim, não prospera o inconformismo aqui manejado, devendo ser mantido o quanto decidido na etapa monocrática.

Mais é desnecessário.

**3. Nega-se,** pois, provimento ao recurso.

**JACOB VALENTE**

**Relator**