



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000070481**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007202-02.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MARIA APARECIDA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados CRÉDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA e DENIS PESSOA DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1007202-02.2022.8.26.0564**

**Comarca: São Bernardo do Campo (1ª Vara Cível)**

**Apelante: MARIA APARECIDA VIEIRA DE LIMA**

**Apelados: CREDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA. e DENIS PESSOA DOS SANTOS**

**Juiz(a): CAROLINA NABARRO MUNHOZ ROSSI**

**Voto nº 3.226**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE DO *WHATSAPP* - Terceiro de má-fé que, em contato com a autora via *WhatsApp*, condicionou o oferecimento da linha de crédito ao prévio pagamento de supostas taxas bancárias, o que foi providenciado pela autora - Fraude facilmente identificável pelas circunstâncias dos autos - Autora que, antes de realizar qualquer pagamento, deveria ter confirmado a idoneidade do contato telefônico e, em caso de dúvidas, entrado em contato com a empresa pelos meios oficiais - Ausência de mínima cautela - Funcionamento do golpe, ademais, amplamente conhecido e alertado pelas casas bancárias - Conduta da parte autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Dano moral não configurado - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso concreto - Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Situação vivenciada que, ademais, configura mero aborrecimento - Prejuízo exclusivamente material, tendo o réu pessoa física sido condenado a seu ressarcimento - Sentença de parcial procedência mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso.**

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Maria Aparecida Vieira de Lima em face de Creditas Soluções Financeiras Ltda. e Denis Pessoa dos Santos, que a r. sentença de fls. 260/265, cujo relatório se adota, julgou: a) improcedente em relação à ré Creditas, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a justiça gratuita; e b) parcialmente procedente em relação ao réu Denis, condenando-o, “*de forma simples, à devolução*

*do valor dispendido a título de indenização pelos danos materiais causados a autora os quais somados perfazem a monta de R\$572,48 com correção monetária a partir da data do desembolso e juros legais de mora de 1% ao mês a partir da citação*”, além do pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Apela a autora (fls. 268/270), insurgindo-se exclusivamente contra a improcedência do pedido indenizatório por danos morais. Alega que *“foi induzida ao erro, acreditando tratar-se de representante da Créditas, empresa com a qual havia iniciado simulação de empréstimo. A fraude resultou em impacto emocional e financeiro, causando-lhe preocupação e abalo psicológico”* (fls. 269). Pede a reforma da sentença para condenar os apelados ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 274/282 e fls. 284/286.

### **É o relatório.**

2. Inicialmente, destaca-se que a curadoria especial foi designada ao réu Denis Pessoa dos Santos (fls. 237 e fls. 242), tendo sido nomeada a advogada Dra. Rosana Marçon da Costa Andrade, conforme fls. 245/246.

Verifica-se que as duas manifestações apresentadas pela nobre patrona nos autos (contestação – fls. 251/253 e contrarrazões de apelação – fls. 284/286) fizeram constar, de forma equivocada, o nome da corré “CREDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA” como se sua representada fosse, quando o correto seria constar o nome de “DENIS PESSOA DOS SANTOS”.

Considerando que a persistência de tal erro material pode eventualmente provocar tumulto no andamento processual, deve se atentar a I. advogada à correta qualificação da parte em suas manifestações seguintes, observando-se que recai sobre o advogado a responsabilidade quanto à correta formação do processo eletrônico, na forma do art. 9º da Resolução nº 551/2011, do

C. Órgão Especial deste E. Tribunal de Justiça.

Pois bem.

O recurso da autora não comporta provimento.

Segundo a petição inicial, em 16/02/2022, a autora procurou a ré Creditas em seu perfil oficial no Instagram e foi redirecionada ao site da empresa, onde preencheu seus dados para a simulação de empréstimo; tempos depois, a autora recebeu uma mensagem no *WhatsApp* com informações sobre as linhas de crédito, diante da qual resolveu contratar um crédito de R\$2.000,00. Narrou que o preposto da empresa condicionou a disponibilização do valor ao prévio pagamento de uma taxa de R\$272,48, que foi pago pela autora; em seguida, o preposto passou a exigir o depósito de R\$300,00, o que foi atendido; novos pagamentos foram solicitados como condição para a liberação do suposto crédito, porém, a autora não dispunha dos valores e não realizou o pagamento. Alegou que os valores pagos por ela não foram devolvidos e o crédito contratado tampouco disponibilizado. Pretendeu, assim, responsabilizar os réus pelos danos materiais e morais sofridos.

A r. sentença julgou improcedente a pretensão em face da ré Creditas e parcialmente procedente o pedido de indenização em relação ao réu Denis, apenas para condena-lo a restituir os valores pagos pela autora.

O inconformismo recursal da autora volta-se contra a improcedência do pleito de reparação dos alegados danos morais.

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar,

levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

É o caso dos autos, como bem ponderou o Juízo.

Verifica-se facilmente que a apelante foi vítima de estelionato a partir de contato com terceiro que a enredou em narrativa falseada, levando-a a transferir valores ao estelionatário.

A autora recebeu uma mensagem no *WhatsApp* de um estelionatário que se passou por preposto da Creditas (fls. 35) e, sem qualquer cautela, passou a seguir as orientações do golpista.

Nesse tipo de conduta criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe, pois foi ela própria quem forneceu cópias de seus dados pessoais ao estelionatário e realizou as transferências de valores solicitadas.

No caso, se a apelante tivesse adotado a básica cautela de procurar, ativamente, os canais de atendimento da parte apelada para negociar o pretendido empréstimo, teria evitado o pagamento a terceiro estranho à relação jurídica e o alegado prejuízo.

E vale dizer, se a autora afirma ter acessado previamente o site oficial da Creditas, tinha plenas condições de identificar que o site informado no primeiro contato do estelionatário (“<https://creditasemprestimo89.wixsite.com/my-site>”) não se tratava da página oficial da empresa (“<https://www.creditas.com>”), o que transparece ainda mais a sua falta de cuidado, não podendo, agora, alegar qualquer desconhecimento.

Efetivamente, em casos tais, é firme a jurisprudência deste Tribunal acerca da culpa exclusiva da vítima e de terceiros que caracteriza a excludente de responsabilidade do prestador de serviços, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Confira-se:

*APELAÇÃO CÍVEL – Responsabilidade civil – Ação de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Autor vítima de fraude praticada por estelionatários por intermédio de aplicativo de mensagens virtuais “whatsapp”. Fornecimento de dados ao golpista, que de posse de informações pessoais, formulou proposta*

*de empréstimo em nome do autor que foi ele autenticada eletronicamente, com posterior transferência do valor aos estelionatários, sem qualquer participação, comissiva ou omissiva do banco réu. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade civil caracterizada. Culpa do consumidor, que não agiu com as cautelas necessárias, e do estelionatário – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1008537-90.2022.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2022; Data de Registro: 30/11/2022)*

*Apelação. Ação de declaração de inexistência de dívida e obrigação de fazer c/c pedido liminar, e indenização por danos morais. Golpe do boleto. Recurso da parte autora. Sentença de improcedência. Beneficiário indicado no boleto divergente do beneficiário constante no comprovante de pagamento e no comprovante de pagamento consta beneficiário e favorecido outro banco, o Banco C6 S/A. Impossibilidade de responsabilização da parte ré. Excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de responsabilidade do fornecedor. Culpa exclusiva da vítima. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005416-71.2020.8.26.0408; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ourinhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 01/03/2024)*

*APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais cumulada com inexigibilidade – Financiamento de veículo – "Golpe do boleto" – Sentença de improcedência – Recurso do autor – Celeuma recursal restrita ao exame da responsabilidade do apelante pela fraude retratada nos autos – Conversa por meio de "WhatsApp" entre autor e interlocutor, cujo número de telefone celular não pertence aos canais oficiais de atendimento disponibilizados pelo banco réu – Linguagem coloquial e necessidade de confirmar o pagamento dos boletos para "baixa manual" são aspectos que deveriam ter despertado a desconfiança do autor – Beneficiário indicado nos boletos divergente do beneficiário presente nos comprovantes de pagamento (Pagseguro Internet S/A) – Ausência de elementos que permitissem ao autor supor ser o "WhatsApp" meio idôneo para recebimento de boletos – Pagamentos realizados de forma online - Procedimento que solicita ao usuário confirmação dos dados bancários e do beneficiário antes de concluir a operação – Prejuízo decorre de fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor – Adulteração de boleto, para inclusão de dados do mútuo e identificação da financeira, realizada fora do âmbito de monitoramento da intermediadora - Na posição de intermediária na cadeia de pagamento, Pagseguro não tem controle sob os atos realizados*

*por seus clientes, em especial a intenção de explorar o boleto para finalidade ilícita - Responsabilidade dos réus afastada - Precedentes do TJSP - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível

**1004623-34.2022.8.26.0127; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024)**

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c indenização por danos morais. "Golpe do whatsapp". Pagamento de boleto em favor de terceiros a pretexto de renegociação de dívida. Sentença de parcial procedência. Irresignação do Réu. PRELIMINARES: ilegitimidade passiva. Rejeição. Discussão acerca da legalidade de 02 empréstimos firmados com o Réu. Legitimidade do Banco para figurar no polo passivo. Cerceamento de defesa, não verificado. Juiz que é o destinatário da prova e pode indeferir as que reputar desnecessárias para o deslinde da controvérsia. Preliminares rejeitadas. MÉRITO. Autor que admite ter enviado seus dados pessoais, documentos e autenticação facial. Réu que juntou aos autos os contratos assinados digitalmente, assim como os documentos e a selfie enviada pelo Autor. Irregularidade das contratações não demonstrada. Valor disponibilizado na conta corrente do Autor. Pagamento de boleto em favor de terceiros desconhecidos. Incúria do Autor. Excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, II, CDC). Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Precedentes. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000003-02.2023.8.26.0011; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 23/02/2024).*

Portanto, em relação à apelada Credits, não subsiste responsabilidade por eventuais danos morais, dada a culpa exclusiva da vítima no caso.

Em relação ao apelado Denis, que recebeu as transferências bancárias da autora, a pretensão indenizatória por danos morais também não prospera.

Embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, não houve circunstâncias que extrapolem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, destacando-se que o prejuízo sofrido pela autora





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi exclusivamente material.

Desse modo, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, majora-se a verba honorária sucumbencial devida pela autora ao advogado da ré Credits para 12% do valor atualizado da causa, na forma do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**