



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular II - 16ª Vara Cível - Regional II - Santo Amaro

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 1056301-70.2025.8.26.0002/SP

AUTOR: ANDREIA LIMA BARBOSA

RÉU: BANCO BRADESCO S.A.

RÉU: WILL S.A. INSTITUICAO DE PAGAMENTO

RÉU: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por ANDREIA LIMA BARBOSA contra BANCO BRADESCO S.A., WILL S.A. INSTITUICAO DE PAGAMENTO e FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Em síntese, alegou a autora que em 27 de junho de 2025, foi vítima do chamado “golpe do falso advogado”, praticado por meio do WhatsApp, plataforma do Grupo Meta. Narrou que recebeu mensagens de um número não verificado, mas que utilizava indevidamente o nome e a imagem de seu advogado, informando sobre uma suposta indenização judicial condicionada ao pagamento de R\$ 9.999,99 em “custas”. Acreditando na veracidade da mensagem, a autora realizou a transferência para conta em nome de Marcos Santos de Lima, administrada pela Will Financeira. Sustentou que após perceber a fraude, a autora entrou em contato com o Banco Bradesco em menos de um minuto, que imediatamente solicitou o bloqueio dos valores ao Banco Will. Contudo, este só iniciou a análise sete dias depois, quando o fraudador já havia esvaziado a conta, inviabilizando a devolução dos valores. Afirmou que o Banco Will descumpriu a instrução normativa do Banco Central, que determina o bloqueio cautelar em até 72 horas em casos de suspeita de fraude via Pix. Alegou ainda que o Grupo Meta falhou ao permitir o uso indevido de sua plataforma para aplicação do golpe, contribuindo para o dano.

Pedi pela condenação solidária dos requeridos ao pagamento a título de indenização por danos morais no valor de R\$ 9.999,00, e a título de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Pleiteou, inclusive, pela aplicação das disposições constantes do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), assim como pela concessão da gratuidade judiciária.

Foi deferida a gratuidade à autora.

Citado, o requerido BANCO BRADESCO ofereceu contestação, onde alegou, preliminarmente, falta do interesse de agir, impugnou a gratuidade concedida à autora, e alegou sua ilegitimidade passiva, pois todo o golpe ocorreu fora do ambiente bancário, por meio de ligação e mensagens fraudulentas enviadas à autora, sem qualquer participação ou ingerência da instituição. Argumenta que a autora, ao realizar voluntariamente a transferência, agiu de forma negligente, configurando culpa exclusiva da vítima, o que afasta



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular II - 16ª Vara Cível - Regional II - Santo Amaro

o nexu causal e, conseqüentemente, qualquer responsabilidade do banco. Em relação ao mérito, sustentou que após a comunicação da fraude, acionou o banco recebedor conforme o Mecanismo Especial de Devolução (MED) previsto na Resolução BCB nº 103/2021, mas a devolução depende da existência de saldo na conta do beneficiário, o que não ocorreu. Ressaltou que o PIX é uma operação instantânea, e não é possível o estorno automático após a conclusão da transferência. Afirmou ainda que não houve falha na segurança, pois o aplicativo exige senha e token para toda operação.

Citado, o requerido FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA ofereceu contestação, onde alegou sua ilegitimidade passiva em relação aos pedidos envolvendo o aplicativo WhatsApp, sustentando que não possui qualquer poder de gestão, controle ou representação sobre o referido aplicativo. Explica que o Facebook Brasil é uma empresa independente, de direito brasileiro, que atua apenas com publicidade, locação de espaços publicitários e suporte comercial, conforme seu contrato social. Ressaltou que o WhatsApp é de titularidade e operação exclusiva da empresa norte-americana *WhatsApp LLC*, sediada em Delaware (EUA), conforme indicado nos Termos de Serviço do próprio aplicativo. Destacou que, apesar de ambas integrarem o mesmo grupo econômico da Meta Platforms, Inc., são pessoas jurídicas distintas, com personalidade e responsabilidades próprias. Em relação ao mérito, alegou que não foi o agente causador do ato ilícito, não possui qualquer responsabilidade pelos danos sofridos pela autora. Argumentou que não há nexu causal entre sua atuação e a fraude ocorrida pois o aplicativo foi apenas o meio de comunicação utilizado pelo estelionatário, sendo que a fraude poderia ter acontecido por qualquer outro canal, como telefone, e-mail ou SMS. Defendeu que a conduta ilícita foi praticada exclusivamente por terceiro, beneficiário das transferências bancárias, sem qualquer participação, controle ou ingerência do Facebook ou do WhatsApp. Ressaltou que a própria autora dispõe dos dados do verdadeiro beneficiário, devendo contra ele direcionar eventual pedido de ressarcimento.

Citado, o requerido WILL FINANCEIRA S.A. ofereceu contestação, onde alegou que não pode ser responsabilizado pelos prejuízos sofridos pela autora, pois a culpa é exclusiva da própria vítima e de terceiro estelionatário. Sustenta que não houve falha na prestação de serviços, configurando-se, portanto, excludente de responsabilidade. Argumentou que a autora realizou voluntariamente as transferências via PIX para pessoa cuja procedência desconhecia, sem adotar os cuidados mínimos, contribuindo diretamente para o resultado danoso. Afirmou ainda que fraudes e golpes praticados por terceiros são situações comuns na sociedade atual e independem de sua atuação, pois os criminosos se passam por representantes de diversas empresas com o objetivo de ludibriar vítimas, não sendo razoável que a autora busque ressarcimento de valores perdidos em razão de sua própria imprudência.

É o relatório. Fundamento e Decido.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de falta de interesse de agir. Primeiro, porque a propositura da presente ação não está condicionada ao prévio exaurimento da via administrativa, sobretudo porque se assim o fosse se estaria violando direito constitucional insculpido no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. Assim, impõe-se reconhecer o



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular II - 16ª Vara Cível - Regional II - Santo Amaro

interesse processual da parte autora, consubstanciado no intuito de buscar, pela via judicial, o que entende de direito, sob pena de ofensa à garantia constitucional do amplo acesso à Justiça.

Rejeito as preliminares de ilegitimidade passiva arguidas. Em análise preliminar, todos os réus possuem pertinência subjetiva com o feito, seja pela plataforma onde o golpe foi perpetrado (Facebook/WhatsApp), seja pelas instituições financeiras envolvidas na recepção e destinação dos valores transferidos. Cumpre destacar que a verificação da responsabilidade efetiva de cada um dos réus é matéria de mérito, não se confundindo com a análise da legitimidade processual. Assim, havendo relação lógica entre as condutas atribuídas e o dano alegado, impõe-se a rejeição das preliminares, permitindo-se a instrução probatória quanto à eventual responsabilidade solidária.

Afasto a impugnação à justiça gratuita já concedida, pois os documentos apresentados pela parte autora corroboram a declarada insuficiência de recursos para o custeio do processo. E a parte requerida não fez prova de situação diferente daquela demonstrada pela parte autora, como lhe incumbia.

Na condição de destinatário das provas, tenho por desnecessária a produção de quaisquer outras provas que não a já carreada aos autos pelas partes, a qual mostra-se suficiente para formar meu convencimento. Ressalta-se que a administração dos meios de prova incumbe ao magistrado, destinatário final dessa atividade realizada para o esclarecimento dos fatos sobre os quais versa o litígio, a quem cabe apreciar livremente os elementos de prova, por força do disposto no artigo 371 do CPC, consagrador do princípio da “persuasão racional”. E, no exercício desse poder de valorar as provas, o juiz está autorizado a se restringir àquela que, além de ser mais esclarecedora, seja também a mais célere e compatível com o princípio da razoável duração do processo previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal e no artigo 139, inciso II, do mencionado Código. Em verdade, o juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, desprezando a realização de audiência para a produção de provas ao constatar que o acervo documental é suficiente para nortear e instruir seu entendimento. É do seu livre convencimento o deferimento de pedido para a produção de quaisquer provas que entender pertinentes ao julgamento da lide.

Julgo o feito de forma antecipada, com fulcro no artigo 355, inciso I, do CPC.

No mérito, os pedidos iniciais são **PARCIALMENTE PROCEDENTES**.

Trata-se de ação indenizatória em que a parte autora alega ter sido vítima de fraude praticada por terceiro, que, utilizando o aplicativo WhatsApp, induziu-a a realizar transferências bancárias via PIX em favor de conta indicada pelo fraudador.

A relação estabelecida entre as partes é eminentemente de consumo, incidindo ao caso todos os princípios e normas do Código de Defesa do Consumidor, assim como a facilitação da defesa da parte consumidora, com a inversão do ônus da prova a seu favor, dada sua manifesta hipossuficiência técnica, informacional, econômica e financeira e verossimilhança de suas alegações em face da fornecedora/requerida (artigo 6º, inciso III da Lei 8.078/90).



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular II - 16ª Vara Cível - Regional II - Santo Amaro

Em relação ao Banco Bradesco, que manteve a conta da autora, não há indícios de falha na prestação de serviço. As transferências foram realizadas de forma regular, mediante uso válido de senha e autenticação via aplicativo, dentro dos parâmetros de segurança estabelecidos pelo Banco Central. Cumpre destacar, ainda, que não cabe ao banco exigir explicações dos clientes a respeito do porquê de determinada operação bancária nem questionar o cliente das transações que faz, não sendo parte da operação bancária tutelar a atuação do cliente, em especial quando revestidas de indícios de regularidade, como é o caso nos autos. Desse modo, não vislumbro responsabilidade da instituição financeira.

Por outro lado, diversa é a situação da Will Financeira, instituição destinatária das transferências. A autora alegou que informou o golpe e solicitou o bloqueio dos valores logo após perceber a fraude, mas o bloqueio efetivo da conta beneficiária somente ocorreu sete dias depois. Tal demora mostra-se incompatível com o dever de diligência e cooperação das instituições financeiras no combate a fraudes eletrônicas. As normas que tratam do Mecanismo Especial de Devolução (MED) impõem às instituições financeiras o dever de agir de imediato diante da comunicação de suspeita de fraude, realizando bloqueio cautelar dos valores e comunicação ao banco recebedor. A inércia do requerido, ao deixar transcorrer prazo demasiadamente longo sem adoção de providências efetivas, contribuiu diretamente para a consumação do dano, rompendo o dever de segurança e configurando falha na prestação do serviço. Observo que nada disse o requerido sobre a alegada demora em contestação.

Assim, embora a fraude tenha sido iniciada por terceiro, a conduta omissiva da Will Financeira após a comunicação do golpe caracteriza responsabilidade solidária, nos termos do art. 14 do CDC, devendo responder pelos prejuízos materiais suportados pela autora.

No tocante à responsabilidade do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., empresa que representa no país o aplicativo WhatsApp, não há como imputar-lhe responsabilidade pelos danos narrados. Embora o golpe tenha sido viabilizado por meio do aplicativo, não há qualquer prova de falha na prestação do serviço, tampouco demonstração de que a fraude decorreu de vulnerabilidade do sistema ou de acesso indevido aos dados da autora em razão de brecha de segurança da plataforma.

Nos termos do art. 19 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o provedor de aplicações somente pode ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para torná-lo indisponível, o que não se verifica na hipótese dos autos. O provedor de aplicação não responde por atos ilícitos praticados por terceiros usuários, quando atua apenas como meio de comunicação entre particulares, inexistindo controle prévio sobre o conteúdo das mensagens ou sobre as transações ali ajustadas. Ademais, não há qualquer indício de que o golpe tenha sido praticado por meio de conta clonada ou falsificada no ambiente do WhatsApp, circunstância que, se comprovada, poderia ensejar análise distinta. O que se observa é que a plataforma foi mero meio de contato entre a autora e o estelionatário, não sendo possível exigir do provedor o controle das interações privadas realizadas entre usuários. Dessa forma, ausente nexos causal entre a conduta do Facebook e o prejuízo suportado pela autora, afasta-se a responsabilidade civil da empresa.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular II - 16ª Vara Cível - Regional II - Santo Amaro

Por fim, entendo que não há que se falar em indenização por danos morais. Tenho entendido que para a configuração da indenização por danos morais, deve estar devidamente demonstrada a conduta do requerido, assim como o nexo causal e o abalo de ordem moral sofrido pelo requerente. No caso em tela, eventual condenação por danos morais, acabaria por importar em banalização do instituto e enriquecimento ilícito do autor, o que não pode ser permitido. Isso porque não há provas que houve real ofensa à sua honra, liberdade ou qualquer outro atributo da personalidade. Com isso, entendo inviável o arbitramento de indenização.

Ante o exposto, com base no constante do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, EXTINGO o feito com resolução do mérito, para JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para condenar a Will Financeira S/A a restituir à parte autora a quantia de R\$ 9.999,99 devidamente corrigida monetariamente desde a data do prejuízo e acrescida de juros de mora desde a citação. No mais, julgo IMPROCEDENTES os pedidos em relação aos requeridos Banco Bradesco e Facebook e de indenização por danos morais.

Frisa-se que a partir de 30/08/2024, nos moldes do artigo 406 do Código Civil, com nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios, a taxa legal (SELIC menos IPCA). Desconsiderando-se eventuais juros negativos, conforme artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil.

Em razão da sucumbência parcial, condeno a Will Financeira a arcar integralmente com as custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação. Por sua vez, a parte autora arcará com honorários de 10% sobre o valor da causa em favor dos patronos do Banco Bradesco S/A e do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., observada a suspensão da exigibilidade, caso beneficiária da gratuidade da justiça.

Por fim, resta a advertência às partes de que a decisão analisou e julgou todos os pedidos postulados, sendo que a oposição de embargos de declaração para reexame de matéria (ainda que nomeado sob forma diversa) possui natureza protelatória, sendo cabível a aplicação de multa de até 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Transitada em julgado, certifique-se e, nada sendo pleiteado em 15 dias, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.

R.P.I.C.

Documento eletrônico assinado por **CLAUDIO SALVETTI D ANGELO**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610001893900v2** e do código CRC **791fee98**.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular II - 16ª Vara Cível - Regional II - Santo Amaro

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): CLAUDIO SALVETTI D ANGELO

Data e Hora: 23/10/2025, às 12:41:43

1056301-70.2025.8.26.0002

610001893900 .V2