



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000169602**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001468-07.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ALINE DE FREITAS MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 48311**  
**APEL.N° : 1001468-07.2023.8.26.0606** **COMARCA: SUZANO**  
**APTE. : BANCO BRADESCO S/A**  
**APDA. : ALINE DE FREITAS MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA)**  
**ITDO. : BANCO BMG S/A**

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Autora alegou ter sido vítima de fraude ao realizar transferências via PIX, após negociar a compra de uma geladeira por aplicativo de mensagens.

Pediu bloqueio e rastreamento do valor, sem sucesso.

**II. Questão em Discussão**

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco apelante pela falha na prestação de serviço ao não rastrear os valores transferidos após notificação de fraude.

**III. Razões de Decidir**

No caso, não houve falha na prestação dos serviços do banco apelante.

A culpa exclusiva da consumidora e de terceiro fraudador foi reconhecida, afastando a responsabilidade objetiva do apelante.

**IV. Dispositivo e Tese**

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras não são responsáveis por operações realizadas voluntariamente pelo correntista, mesmo que sob indução fraudulenta, quando não se constate falha em seu sistema de segurança. 2. A responsabilidade objetiva não se aplica quando não há falha no sistema de segurança bancário.

Legislação Citada: CC, art. 927; CDC, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011, DJE 12/09/2011.

STJ, REsp n. 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andriighi, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023.

STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andriighi, j. 09/08/2022, DJe 18/08/2022.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls.370-375, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial em face dos réus, apela o corréu Banco Bradesco S/A (fls.380-385).

Sustenta, em apertada síntese, a ausência de responsabilidade de sua parte, pois não se constata falha de segurança na prestação de seus serviços.

Afirma que os danos se deram por culpa da autora e de terceiro.

Subsidiariamente, pleiteia o reconhecimento de culpa concorrente da autora.

Contrarrazões às fls.468-471.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A autora ingressou com a presente demanda alegando ter sido vítima de fraude ao realizar transferências via PIX, de sua conta, mantida no Banco Bradesco S/A para conta aberta e mantida junto ao Banco BMG S/A.

Narrou que efetuou o pagamento após visualizar anúncio de venda de uma geladeira em rede social e negociar com o suposto vendedor por aplicativo de mensagens, vindo a perceber o golpe somente após o bloqueio de sua comunicação.

Relatou ter comunicado o ocorrido ao corréu Banco Bradesco S/A, solicitando o bloqueio e rastreamento do valor pago, mas nenhuma providência eficaz foi adotada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Imputou, ainda, a falha de serviço bancário ao corréu Banco BMG S/A, por ter permitido a abertura e manutenção de conta por usuários mal-intencionados.

Consta nos autos que a autora registrou boletim de ocorrência acerca dos fatos em 16.12.2022, dois dias após o ocorrido (fls.51-52) e que formalizou pedido de contestação das transações no Banco Bradesco, no dia seguinte ao ocorrido, dia 15.12.2022, às 19h32 (fls. 04).

Respeitado o entendimento do d. magistrado singular, não é possível concluir que houve falha do Banco Bradesco quanto à remessa dos valores transferidos pela autora, uma vez que, após a autorização e confirmação da operação pela usuária, ocorre a liberação imediata da quantia.

No caso, inexistente nexos causal entre o dano e a atuação da instituição demandada, sendo o prejuízo decorrente da conduta da própria autora, que realizou voluntariamente a transferência dos valores.

Tampouco se pode imputar o insucesso na recuperação integral dos valores à conduta do Banco Bradesco, pois não ficou demonstrada a alegada demora deste em acionar o mecanismo especial de devolução.

Como visto, este foi acionado pela autora **mais de 24 horas após as transações**, momento em que os criminosos possivelmente já haviam movimentado os valores para outras contas.

De fato, é preciso examinar, à luz da teoria da causalidade adequada, a **causa determinante**,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segundo o curso natural das coisas.

Tudo decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, não sendo possível atribuir responsabilidade ao banco apelante.

Houve culpa da autora, que, acreditando no engodo elaborado por terceiros, resolveu adquirir uma geladeira e acabou transferindo valores via Pix para conta de terceiro, que sequer coincidia com o nome da suposta loja vendedora.

Ressalte-se que a negociação foi feita por meio de conversas via rede social, sem participação alguma do banco apelante.

No caso em exame, não se está diante de fortuito interno, relacionado com a atividade desempenhada pela ré, não se aplicando, por isso, a Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

O que se verifica é a culpa exclusiva da consumidora, e de terceiros, estando presente excludente da responsabilidade do demandado (CDC, artigo 14, II).

Nesse sentido, há vários julgados deste Colendo Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos semelhantes, inclusive desta Egrégia 13ª Câmara:

*"Ação de restituição c.c danos materiais – Transferências bancárias realizada pelo autor através de PIX em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe – Golpe da falsa central de atendimento do Banco – Golpista se passou por funcionário do Banco – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*engenharia social, transferiu valores através de PIX para conta de terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha do Banco na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado” (TJSP; Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224; Relator (a): **Francisco Giaquinto**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

*APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - EMPRÉSTIMO LEGÍTIMO EFETUADO PELO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO - AUSÊNCIA. - Consumidor- Golpe do falso funcionário do banco - consumidor que forneceu voluntariamente aos estelionatários sua biometria facial (selfie); mensagens de voz; documentos pessoais; clicou no link que lhe foi fornecido; contratou empréstimo; recebeu valores em sua conta e os transferiu para terceiros - Banco credor- Vício na prestação do serviço- Ausência: - Inexiste responsabilidade civil do réu a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários. Elementos dos autos que atestam a ruptura do nexos de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Não comprovação de que o evento lesivo constitui desdobramento de falha de segurança das instituições financeiras que compõem o polo passivo. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1006718-80.2022.8.26.0533; Relator (a): **Nelson Jorge Júnior**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários – PIX realizados a pedido de falsa empresa de investimentos – Ação condenatória contra financeiras intermediadoras das transferências – Sentença de improcedência – Apelação do consumidor. Dano não provado cabalmente – Ausência de prova de que PIX impugnados tenham sido solicitados pela falsa empresa de investimento. Defeito do serviço das financeiras tampouco comprovado – PIX impugnados realizados por suposto pedido da falsa empresa de investimento, sem participação das financeiras – **Ausência de prova de que demora no acionamento do mecanismo especial de devolução (MED) do PIX tenha impedido consumidor de reaver valores transferidos – Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros** – Indevida responsabilização das financeiras (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Recurso do consumidor não provido". (TJSP; Apelação Cível 1004359-75.2023.8.26.0452; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Piraju – 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025).

Registre-se, por oportuno, que apenas o corréu Banco Bradesco S/A interpôs recurso de apelação, de modo que a presente reforma se restringe ao apelante.

Com efeito, não se trata de hipótese de litisconsórcio unitário, pois os fundamentos adotados na sentença para a responsabilização das instituições financeiras são autônomos e distintos, recaindo sobre o Banco BMG S/A a alegada falha na abertura e manutenção da conta destinatária das transferências, e sobre o Banco Bradesco eventual omissão quanto às providências posteriores à comunicação do golpe.

Assim, inaplicável a extensão dos efeitos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursais ao corrêu não recorrente, nos termos do artigo 1.005 do Código de Processo Civil.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento** ao recurso, para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial em relação ao banco apelante.

Vencida, a autora arcará com o pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa (CPC, art.85, §2º), observada a gratuidade concedida.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**

**Relatora**