



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000259409

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001922-85.2023.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante ROSANA BORRONE ARNAUD, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 24 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001922-85.2023.8.26.0347

Apelante: Rosana Borrone Arnaud

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: Comarca de Matão – 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Eduardo Alexandre Young Abrahão

Voto nº 5106

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória em face do Banco Bradesco S.A., condenando-a ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

2. A apelante alega a responsabilidade objetiva do réu por falha na prestação do serviço, por terem permitido a fraude realizada em sua conta bancária, com a transferência indevida de Pix e não terem promovido o bloqueio do valor. Busca a reforma da sentença para reconhecer a fraude nas operações bancárias, declarando-se a inexistência da dívida, restabelecendo o *status quo ante*, ressarcindo a quantia existente em sua conta corrente antes da fraude no valor de R\$ 3.636,78, levantamento da inscrição de seu nome nos cadastros de inadimplentes e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 30.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) se há responsabilidade dos réus pela falha na prestação de serviço; (ii) se há dano material; e (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A autora realizou a transferência PIX de forma livre e espontânea. Ela própria acessou o aplicativo bancário e confirmou a transação. Não houve invasão ou controle remoto de seu dispositivo.

5. A autora não verificou a legitimidade do contato pelos canais oficiais de seu banco. Acreditou na alegação de movimentações suspeitas realizadas através de PIX enviado de sua própria conta para conta de terceiros e outra conta de sua titularidade.

6. A verificação prévia poderia e deveria ter sido feita antes da realização da transferência.

7. O Banco apenas processou a transação solicitada pela própria correntista. O valor transferido era compatível com o perfil da autora, não sendo apto a despertar suspeita de anormalidade.

8. Afastada a responsabilidade civil do réu pelo evento, não há fundamento para condená-los ao pagamento de indenização por danos materiais ou danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Caracterizada culpa exclusiva da vítima, apta a excluir a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, a conduta do consumidor que, embora induzido por terceiro que se passa por funcionário bancário, realiza transferências PIX de forma livre, espontânea e voluntária, sem adotar os cuidados mínimos exigíveis para verificar a legitimidade do procedimento. 2. O evento danoso decorre de fortuito externo (conduta da vítima que agiu sem a devida cautela).

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, 487, I; CDC, arts. arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º; Resolução BACEN nº 1/2020, arts. 39, 39-A e 39-B.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 18.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 29.01.2026.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Rosana Borrone Arnaud** contra a r. sentença de fls. 195/199, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta em face do **Banco Bradesco S.A.**, nos seguintes termos:

“Pelo exposto, revogo a tutela de urgência e julgo improcedente o pedido. Por consequência, julgo extinto o processo, com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil. Condeno a requerente no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a autora/apelante, em síntese, que em 29/03/2023 recebeu uma ligação informando ser funcionário do Banco réu, e que havia sido realizada transações suspeitas em sua conta, mas negou qualquer movimentação bancária e solicitou o cancelamento; o seu saldo era de R\$ 3.636,78, mas além deste valor ter sido subtraído em decorrência da fraude, outras movimentações ilícitas foram realizadas, inclusive a contratação de empréstimo. Após, o Banco reconheceu a fraude e cancelou algumas das transações, mas inscreveu seu nome do Serasa. Assim, reforça a falha no sistema de segurança do Banco réu que permitiu a ocorrência das transações fraudulentas. Requereu a reforma da sentença com a condenação do Banco ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 3.636,78.

Recurso tempestivo preparo recolhido (fls. 233 e 327).

Contrarrazões apresentadas (fls. 438/467).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais c/c antecipação dos efeitos da tutela ajuizada por Rosana Borrone Arnaud contra Banco Bradesco S/A.

Segundo noticiado, em 29/03/2023, a autora recebeu uma ligação do Banco Bradesco, cujo funcionário a informou sobre movimentações suspeitas em sua conta corrente, sendo essas transações envios de Pix para uma conta da autora no Nubank e um envio para conta de terceira em nome de Erika Andrade Fernandes, e imediatamente a autora solicitou o cancelamento das transferências.

Contudo, o Banco conseguiu cancelar algumas transferências, mas outras foram concluídas que resultou no prejuízo no valor de R\$ 35.856,31, e em 21/04/2023 foi notificada acerca da inclusão do seu nome nos cadastros de proteção ao crédito do Serasa. Ainda, lavrou Boletim de Ocorrência informando a situação vivenciada, mas o Banco não providenciou os reparos da fraude perpetrada decorrente da falha no seu sistema de segurança.

Requereu a condenação dos réus ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 1.055,16 e reparação por dano moral no valor de R\$ 8.000,00.

Em contestação, o réu Banco do Brasil S.A., defendeu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que as operações não apresentaram anormalidade que pudesse gerar dúvida de segurança por parte do Banco réu, e que houve uma única operação em nome de terceira Erika Andrade Fernandes, no valor de R\$ 9.500,00, sendo que as operações foram realizadas com uso de senha pessoal e de chave de segurança. Assim, não houve falha na prestação do serviço; que seria impossível a devolução do valor sem autorização do destinatário; que não está caracterizado o dano moral indenizável e o valor requerido é excessivo; que não há dano material (fls. 128/152).

Sobreveio sentença julgando improcedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade do réu; (ii) se há dano material e; (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que a autora juntou os seguintes documentos: boletim de ocorrência (fls. 28/29); extrato da conta bancária no período de 10/03/2023 a 30/03/2023 (fls. 32/33); comprovantes de Pix (fls. 34/41); extratos (fls. 42/45 e 46); e e-mail da notificação de inscrição de seu nome junto ao Serasa (fls. 47/48).

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo àquele o caso dos autos.

Em que pese o alegado pela autora, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança das instituições financeiras rés.

Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta da própria apelante, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, efetuou transferência para outrem.

Com o relato da petição inicial e do próprio boletim de ocorrência lavrado (fls. 28/29) é possível verificar que a autora/apelante concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato telefônico com terceira pessoa que se passava por funcionário do Banco em que mantém conta corrente (Banco Bradesco)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e foi realizado de forma espontânea, Pix para conta de desconhecida Erika Andrade Fernandes, no valor de R\$ 9.500,00 (fls. 34).

A suposta central de atendimento informa à autora sobre movimentações bancárias suspeitas em sua conta, e a autora requereu o cancelamento das transferências, e informa que o Banco conseguiu providenciar o cancelamento de algumas, mas de outras não.

Contudo, no extrato de fls. 32/33 resta evidente que no dia 29/03/2023 a autora realizou várias operações de transferência de valores, além das que aqui questiona.

As transferências não questionadas, realizadas naquela data foram diversas, como a adesão a dois contratos de empréstimo pessoal números 7774689 e 7779483, nos valores de R\$ 37.993,70 e R\$ 4.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 10.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 39.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 8.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 5.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 10.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 39.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 8.000,00; Transferência para conta poupança, no valor de R\$ 5.000,00; TED em favor da própria requerente, no valor de R\$ 5.000,00; Transferência, via Pix, para a própria requerente, no valor de R\$ 2.280,00.

Percebe-se no mesmo extrato que também nesta mesma data (29/03/2023), as transferências questionadas, nos valores de (1) R\$ 9.500,00, em favor de Erika Andrade Fernandes, (2) R\$ 4.000,00, (3) R\$ 3.500,00, (4) R\$ 4.999,99, (5) R\$ 3.858,80, (6) R\$ 3.000,00, (7) R\$ 3.299,00 e (8) R\$ 3.698,52, destinados à própria autora, que somaram R\$ 35.856,31.

Ocorre que conforme se verifica, não se sustenta a argumentação da autora apelante no sentido de que foi utilizado um aparelho celular não cadastrado para realizar essas transações, eis que indispensável a habilitação do aparelho em caixa eletrônico do banco e não há provas ou indícios de fraude em relação a abertura de conta corrente junto ao Nubank.

Assim, deixou a apelante de demonstrar ilegalidade dos procedimentos realizados, de modo que inexistente falha na prestação de serviços por parte do réu, a justificar o pedido indenizatório.

Ao contrário, as transferências foram realizadas regularmente e espontaneamente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, não há qualquer prova de que o réu, Instituição Financeira, tenha concorrido com eventual vazamento de dados da autora a fim de viabilizar a fraude.

A mera abertura de conta bancária perante as instituições financeiras, posteriormente utilizada por terceiro fraudador, não é suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade dos bancos por falha na prestação de serviço, uma vez que seria necessária a comprovação de que as contas foram criadas mediante fraude ou com documentos falsos, circunstância que não encontra respaldo nos autos, de modo que se mostra inviável ao julgador decidir com base em premissas externas.

Isso porque a regularidade da documentação é aferível, entretanto, a intenção do correntista não.

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "*uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor*", quando existente suspeita de fraude.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

"Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando:

- I - houver fundada suspeita de fraude;*
- II - houver problemas na identificação do usuário recebedor."*

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar, conforme disposição do art.39-B:

"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

.....
.....
§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)”

Ocorre que, o bloqueio da transferência via pix se dá ante fundada suspeita de fraude, o que não se verificou no caso, a transferência realizada não se trata de valor divergentes do que foram usualmente movimentados na conta bancária da autora (fls. 44). Razão pela qual, também não houve falha do apelado em deixarem de promover o bloqueio automático.

Nessa trilha, muito embora seja dever das instituições financeiras envidarem todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor tem o dever de zelo quando da utilização das ferramentas colocadas à sua disposição.

Por tais motivos, se está diante da causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva da vítima, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – aos corréus Banco do Brasil e Pagseguro.

E como explicitou a sentença (fls. 197/198):

“As transações questionadas perante o banco Bradesco foram indicadas no extrato de fls. 32/33, comprovantes de transferências, via Pix, de fls. 34/41 e extrato de fl. 44.

O extrato de fls. 32/33 aponta que no dia 29/03/2023 a autora realizou várias operações de transferência de valores, além das que aqui questiona.

As transferências não questionadas, realizadas naquela data foram diversas:

- adesão a dois contratos de empréstimo pessoal números 7774689 e 7779483, nos valores de R\$ 37.993,70 e R\$ 4.000,00;

10.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
39.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
8.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
5.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
10.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
39.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
8.000,00; - transferência para conta poupança, no valor de R\$
5.000,00; - TED em favor da própria requerente, no valor de R\$
5.000,00; - transferência, via Pix, para a própria requerente, no
valor de R\$ 2.280,00.

As operações financeiras realizadas pela requerente naquela data (29/03/2023), de forma regular, somaram R\$ 173.273,70. Estas operações são indicadas na fl. 32 e aparecem riscadas à lápis.

A seguir, o extrato mostra, na mesma data (29/03/2023), as transferências questionadas, nos valores de (1) R\$ 9.500,00, em favor de Erika Andrade Fernandes, (2) R\$ 4.000,00, (3) R\$ 3.500,00, (4) R\$ 4.999,99, (5) R\$ 3.858,80, (6) R\$ 3.000,00, (7) R\$ 3.299,00 e (8) R\$ 3.698,52, destinados à própria requerente, que somaram R\$ 35.856,31.

As operações não pareceram atípicas se comparadas às anteriores realizadas licitamente na mesma data.

A alegação da requerente, de uso de aparelho celular não cadastrado, não soa crível, ante a necessidade de habilitação do aparelho em caixa eletrônico do banco e não há provas ou indícios de fraude em relação a abertura de conta corrente Nubank.

A requerente não trouxe extrato do banco Nubank ou outro documento que pudesse descrever as operações questionadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Essas provas ou indícios eram necessárias para demonstrar que a autora não foi a efetiva beneficiária dos valores transferidos a partir do Banco Bradesco para aquele banco.

Conclui-se que a requerente não se desincumbiu da prova do fato constitutivo de seu direito (art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil).

Não houve demonstração de falha na prestação do serviço do banco Bradesco.”

Veja-se julgados a respeito do tema:

“APELAÇÃO CÍVEL. Relação de consumo. Golpe do "falso funcionário" ou da "falsa central de atendimento". Empréstimo pessoal e transferências via PIX não reconhecidos. Fraude bancária perpetrada por terceiro munido de dados pessoais e bancários do consumidor. Vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira. Fortuito interno. Falha na segurança do serviço evidenciada. Operações atípicas e destoantes do perfil do correntista. Responsabilidade objetiva do banco e das instituições de pagamento. Insubsistência da alegação de culpa exclusiva da vítima. Declaração de inexigibilidade do empréstimo pessoal. Devolução simples do valor subtraído. Dano moral não configurado. Ausência de comprovação de abalo à honra ou efetivo prejuízo à personalidade. Sentença de improcedência reformada em parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001051-80.2025.8.26.0025; Relator (a): Alexandre Batista Alves; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Angatuba - Vara Única; Data do Julgamento: 26/02/2026; Data de Registro: 26/02/2026)

“APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência

de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

“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 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)

Portanto, fica desprovido o recurso da autora.

Na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil, ficam majorados os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor atualizado da causa.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR