



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001239128

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002464-69.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante MAIRA REGINA GOMES URA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DO BRASIL S/A e 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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 19 de novembro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 5771

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1002464-69.2025.8.26.0077

COMARCA: BIRIGUI (2ª VARA CÍVEL)

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: LUCAS GAJARDONI FERNANDES

APELANTE: MAIRA REGINA GOMES URA

APELADOS: BANCO DO BRASIL S/A E BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO INSTAGRAM. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame.

Narrou a autora ter negociado a compra de ar-condicionado pelo Instagram e, visando realizar o pagamento, transferiu via PIX o valor de R\$ 900,00 para conta da suposta vendedora, descobrindo posteriormente ter sido vítima de golpe. Afirmou que, na mesma, às 16:53, solicitou o cancelamento da operação ao Banco do Brasil, onde movimentou sua conta, que falhou em acionar regularmente o Mecanismo Especial de Devolução (MED). Postulou a condenação solidária do Banco do Brasil e Bradesco - financeira responsável pela conta de destino do valor transferido -, por danos materiais e morais. A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada.

II. Questão em Discussão.

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das requeridas pelos danos decorrentes da operação bancária discutida no processo, fruto do denominado golpe do PIX.

III. Razões de Decidir.

3. Não há nexos causal entre os prejuízos sofridos pela parte autora e o evento danoso imputado às requeridas. A transferência instantânea de valor, via PIX, foi realizada pela própria autora, que acreditava estar concluindo a compra de produto pela rede social. A responsabilidade das financeiras é afastada devido à culpa exclusiva da autora, que não adotou os cuidados mínimos esperados, ao não se acautelar sobre a legitimidade da vendedora, com quem negociava pelo Instagram, e efetivar voluntariamente transferência de valor via PIX que tinha como beneficiária terceira desconhecida, sem qualquer participação omissiva ou comissiva das rés. O Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi acionado e operado de modo célere e regular pelo Banco do Brasil, todavia, a inexistência de saldo na conta recebedora, mantida no Bradesco, impediu o bloqueio da operação em tela. Falta de nexos causal para responsabilização pelos fatos narrados na inicial. Fraude que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocorreu fora do âmbito da atividade bancária. Culpa exclusiva da vítima. Art. 14, §3º, CDC. Pedidos improcedentes.

IV. Dispositivo.

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 206/209 que julgou a ação declaratória improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a justiça gratuita.

Apela a requerente (fls. 212/226) sustentando que, em 06/02/2025, negociou a compra de ar-condicionado pela rede social e, visando realizar o pagamento de tal negócio, transferiu via PIX o valor de R\$ 900,00 para conta de suposta vendedora, descobrindo minutos depois ter sido vítima de golpe. Alega que na mesma data, às 16:53, entrou em contato com a Central de atendimento do corréu Banco do Brasil, assim como contestou a operação através do aplicativo de aludido Banco às 16:58 que, todavia, não acionou adequadamente o mecanismo de segurança para bloquear e reverter a transferência PIX fraudulenta. Sustenta que ambos os requeridos, por participarem da mesma cadeia de fornecimento, respondem de forma objetiva pela situação narrada no feito, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Defende a reforma da r. sentença a fim de julgar a demanda totalmente procedente, condenando os réus, de forma solidária, a restituírem o valor da operação fraudulenta e a pagarem indenização por danos morais, no valor de R\$ 7.590,00. Pugna pelo provimento do recurso.

O apelo é tempestivo, sendo a autora isenta do preparo recursal (justiça gratuita deferida à fl. 40).

Contrarrrazões do Banco do Brasil às fls. 230/234.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou a autora que, em 06/02/2025, **ter negociado a compra de ar-condicionado através da rede social Instagram e, acordado o valor, realizou o pagamento, no montante de R\$ 900,00, através de transferência via PIX para conta da suposta vendedora (Daiane S L Bezerra), descobrindo pouco tempo depois ter sido vítima de fraude, haja vista ter sido informada que o perfil com quem negociava havia sido hackeado. Relatou que, na mesma data, às 16:53, entrou em contato com a Central de atendimento do Banco do Brasil, assim como solicitou o cancelamento da operação através do app BB às 16:58, sendo tal reclamação encaminhada ao Bradesco, destinatário do valor transferido, entretanto, referidas financeiras deixaram de acionar e operar adequadamente o MED, pois “o golpe foi comunicado 32 minutos após a realização da transação, havendo possibilidade de bloqueio cautelar” (fl. 05).** Afirmou, nesse contexto, que as financeiras, por integrarem a mesma cadeia de fornecedores, devem ser condenadas de forma solidária a repararem os danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços bancários.

O Banco Bradesco apresentou contestação (fls. 49/82). Em preliminar, sustentou ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, alegou que não teve nenhuma participação nos fatos narrados na inicial, sendo somente a financeira mantenedora da conta de destino da transferência PIX. Asseverou que os fatos decorreram de culpa exclusiva da autora, causa excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, CDC, pois, acreditando na conversa do fraudador, realizou por mera liberalidade a transferência instantânea de valor em questão. Juntou os documentos de fls. 83/84.

O Banco do Brasil apresentou contestação (fls. 176/193) alegando, em resumo, que a própria autora realizou a aludida transferência via PIX que ora contesta e, conquanto acionado rapidamente o MED, a falta de saldo na conta de destino impediu o bloqueio da operação, inexistindo qualquer falha na prestação de seus serviços. A situação narrada caracteriza fortuito externo, a obstar a aplicação da Súmula 479 do STJ ao caso, inexistindo fundamento legal para que seja condenado por danos materiais e morais.

Réplica às fls. 197/205.

Adveio a r. sentença apelada que julgou improcedente a ação (fls. 206/209).

Eis a breve síntese do caso.

A relação entre as partes é de consumo. A autora se amolda como consumidora, destinatária final dos serviços disponibilizados pelos requeridos, fornecedores, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade dos prestadores de serviços requeridos é objetiva, mas ficam isentos se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos de convicção do caso vertente demonstram de maneira inquestionável.

No caso vertente, a própria autora reconheceu que, em **06/02/2025**, acordou a compra de um ar-condicionado pela rede social Instagram e, visando realizar o respectivo pagamento, **realizou por mera liberalidade, na mesma data, às 16:26, uma transferência PIX no valor de R\$ 900,00 para a conta da suposta vendedora, Daiane S. L Bezerra** (fl. 02). Afirmou, ademais, que descobriu a fraude poucos minutos depois, no mesmo dia da compra fraudada, entrou em contato, às 16:53, com a Central de atendimento do Banco do Brasil e, **às 16:58, contestou a operação no app BB, cuja contestação foi repassada ao Bradesco**, todavia, os réus não tomaram as devidas providências para solucionar o problema.

Portanto, é inconteste que a transferência via PIX, como meio de pagamento instantâneo de valores, foi efetivado voluntariamente pela autora para a conta de terceira desconhecida (suposta vendedora), que foi informada por fraudador no decorrer de conversa mantida pelo chat do Instagram, sem qualquer ingerência ou participação dos requeridos.

Do episódio, verifica-se que não há como imputar qualquer espécie de falha de segurança aos Bancos, sobremaneira porque, como mencionado, a própria requerente admite que iniciou conversa com suposto vendedor através de chat de rede social e, acreditando que havia concluído a compra de ar-condicionado, realizou voluntariamente a transferência PIX que ora contesta. Não ocorreu qualquer participação, omissiva ou comissiva, das financeiras rés neste caso

concreto. A fraude foi perpetrada no decorrer de conversa entre a autora e fraudador, por meio de engenharia social, em ambiente alheio aos canais oficiais das financeiras e sem que houvesse comprometimento dos sistemas de segurança das financeiras.

Assim, no caso vertente não há que se falar em fortuito interno, mas em fato exclusivo de terceiro aliado à conduta imprudente da própria vítima, que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. A transferência instantânea de valor via PIX decorreu de culpa exclusiva da autora, fora do âmbito da atividade bancária, restando de fato configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Esse entendimento vem sendo reiterado no âmbito desta C. Corte, em julgados que afastam o dever de indenizar quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, realiza transações em favor de terceiros sem qualquer cautela mínima, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada no sistema bancário. Confira-se:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. "GOLPE DO FALSO EMPREGO/ FALSAS TAREFAS". CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. I. CASO EM EXAME 1. Autor ajuizou ação de indenização por dano material contra diversas instituições de pagamento, alegando ter sofrido fraude ao realizar transferências via PIX após aceitar oferta de emprego falsa. O autor alegou que foi induzido a realizar transferências que totalizaram R\$ 41.636,00, afirmando que as instituições deveriam ter bloqueado as operações. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se: (i) as instituições financeiras são responsáveis pela

devolução dos valores transferidos; e (ii) houve culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo de causalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O autor realizou transferências de forma voluntária, após receber mensagens de proposta de emprego, configurando o "golpe do falso emprego". Não há indícios de falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras, que não participaram da fraude. 4. A responsabilidade das instituições é afastada pela culpa exclusiva do autor, que não tomou as devidas precauções antes de efetuar as transferências. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Sentença mantida. Recurso improvido. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela culpa exclusiva da vítima. 2. Não há comprovação de falha na prestação de serviços."

Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: CDC, art. 14, § 3º, Jurisprudência: TJSP, Apelação Cível 1008822-37.2023.8.26 .0007, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 15.03 .2024; TJSP, Apelação Cível 1015843-11.2023.8.26 .0348, Rel. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 30.10 .2024. (TJ-SP - Apelação Cível: 10047874120238260619 Taquaritinga, Relator.: Léa Duarte, Data de Julgamento: 25/11/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 25/11/2024)

Ação de indenização por danos morais e materiais. Alegação do autor de que foi vítima do "golpe do falso investimento". Realização de transferências para terceiro após promessa de investimento encontrada na

internet, com retorno em dobro do valor. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. O apelante realizou as transferências de forma livre e espontânea. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Falha na prestação dos serviços dos réus não demonstrada. Excludente de responsabilidade. Art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1024175-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024).

*RESPONSABILIDADE CIVIL RESTITUIÇÃO DE PIX
DANO MORAL PIX realizado pela autora em benefício de terceiro, somente depois tomando conhecimento de que havia sido vítima de fraude Pretensão de que o valor transferido lhe seja ressarcido pelo banco Ação julgada improcedente por ausentes os pressupostos da responsabilidade civil Insurgência pela autora Descabimento Relação de consumo que é incontroversa Excludente de responsabilidade, contudo, que desonera o banco, que não participou, nem de forma mínima, do evento Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC Autora que agiu por sua livre vontade ao transferir o dinheiro via PIX para o terceiro, sem se acercar de que ele realmente era o dono do bem que pretendia adquirir Inexistência, outrossim, de qualquer indício de que tenha comunicado o banco após descortinar a fraude e em tempo razoável a inibir a concretização da transação, que tem, por essência, a transferência*

imediate de dinheiro entre contas - Autora que realizou o PIX por sua livre vontade Inexistência de falha na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança, como alega Improcedência mantida Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão. (TJSP; Apelação Cível 1002594-85.2023.8.26.0576; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 29/04/2024).

No mais, depreende-se que o Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi adequadamente acionado e operado pelo corréu Banco do Brasil e sua ativação, por si só, não confere certeza de reversão do PIX. **A eficácia do MED encontra-se condicionada a fatores alheios ao controle da instituição financeira, sobremaneira a disponibilidade de saldo na conta recebedora do crédito via PIX, e o tempo decorrido entre a transferência questionada e da comunicação da fraude.**

No caso vertente, **a transferência instantânea PIX ocorreu em 06/02/2025, às 16:26 (fl. 02, terceira linha). A autora entrou em contato com o Banco do Brasil no mesmo dia, às 16:58 que, regularmente acionou o MED e comunicou o Bradesco (fl. 32). No entanto, embora reputada procedente a contestação, o tempo decorrido entre a transferência e o acionamento do Banco do Brasil (32 minutos) foi suficiente para que a golpista sacasse ou transferisse o valor em questão, o que impossibilitou a devolução do valor por falta de saldo na conta de destino (fl. 83).**

Em suma, o mecanismo de segurança foi regularmente acionado pelos réus (fls. 32 e 83), conforme as normas regulamentares do Banco do Brasil, e a impossibilidade de recuperação do valor se deu por falta de saldo na conta destinatária, em decorrência da rapidez da golpista, razão pela qual não há como se

imputar qualquer falha na prestação dos serviços das requeridas.

Em casos parelhos, já decidiu este E. Tribunal:

*Apelação Cível. Ação de restituição. Sentença de improcedência. Inconformismo. Autora vítima do golpe do WhatsApp. Transferência de valores solicitada por pessoa se passando pelo filho da autora para conta de terceiros. Responsabilidade do banco não caracterizada. Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários para realizar a transferência para conta de terceiros, sem antes confirmar a operação com ao seu filho que a solicitou, através de simples ligação. **Mecanismo Especial De Devolução (MED) devidamente acionado pelo banco réu. Ferramenta que, embora permita o reembolso da quantia transferida via PIX, somente é efetiva se houver numerário na conta recebedora, o que não é o caso.** Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1026998-38.2024.8.26.0554; Relator (a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)*

IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA –
Considerando que já foi concedida, à impugnada, a gratuidade processual, cabia à parte contrária o ônus de

comprovar a inexistência ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à concessão deste benefício, a teor do art. 99, §2º do Código de Processo Civil – Precedentes do STJ e do TJ-SP – Inexistência de prova que demonstrasse a suficiência financeira do impugnado – Benefício mantido – Preliminar alegada em contrarrazões afastada. "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS" - Autora, vítima de fraude, que efetuou transferência de valores para contas em nome de terceiros - Ausência de provas de que os bancos réus tivessem concorrido para esta fraude - Culpa exclusiva da vítima que elide a responsabilidade do banco – A autora efetuou transferências a pessoas desconhecidas, sem tomar a devida cautela – **Mecanismo Especial de Devolução (MED) acionado sem garantia de êxito – Efetividade condicionada à disponibilidade de saldo e à tempestividade da comunicação** – Precedentes do TJ-SP – Sentença de improcedência da ação mantida – Recurso improvido. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da causa, isto é, R\$ 32.281,00, ficam majorados para 15% (quinze por cento), observada a gratuidade da justiça de que a autora é beneficiária. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1040289-28.2024.8.26.0224; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Sentença de improcedência. Insurgência do demandante. GOLPE PIX. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS EM FAVOR DE GOLPISTAS. Alegação de responsabilidade do Banco Santander, mantenedor da conta de origem das transferências. Não acolhimento. Após a realização das transferências, o Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi acionado e operado pelo banco conforme as normas regulamentares, todavia sem eficácia, em razão da rápida movimentação dos valores pelos golpistas. O tempo decorrido entre as transferências e o acionamento do banco (três minutos) foi suficiente, segundo as regras de experiência, para que os golpistas sacassem ou transferissem os valores, não se podendo responsabilizar a instituição pelo insucesso do MED, ainda que o procedimento tenha sido iniciado após três horas. Fraude praticada por terceiros e que somente se consumou em razão da desídia do próprio demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, os dados do destinatário dos pagamentos e a real identidade das pessoas com quem tratava. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO MANTENEDORA DA CONTA DE DESTINO. Alegação de responsabilidade do Mercado Pago, por ter permitido a abertura da conta de destino utilizada pelo golpista. Rejeição Ausência de elementos que demonstrem o descumprimento das normas do Banco Central sobre abertura e monitoramento das contas. Não há ilicitude, outrossim, no fato de a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

permitir que seus clientes realizem saques ou transferências de valores elevados. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários sucumbenciais majorados (Apelação Cível 1002342-40.2023.8.26.0396; Relator: Desembargador José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Novo Horizonte - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025)

Como conclusão, a pretensão recursal não merece vingar, ficando a r. sentença mantida por seus jurídicos fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, § 11º, do CPC, e Tema 1059 do STJ, majoro os honorários sucumbenciais fixados em favor do patrono da requerida para 13% do valor da causa, observada a justiça gratuita.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora