



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000225772

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005814-07.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante SONIA MARIA DE MENEZES, são apelados BANCO BRADESCO S/A, BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A e NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1005814-07.2025.8.26.0161

Apelante: Sônia Maria de Menezes

Apelada: Nu Financeira S/A

Apelado: Banco Itaú Consignado S/A

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Diadema

Juiz sentenciante: Dr. Rodrigo Souza das Graças

Voto nº 34.974

Apelação. Responsabilidade civil. Consumidor. Transferências de valores via “Pix” decorrentes de golpe. Falso anúncio de venda de motocicleta no “Instagram”. Estorno parcial dos valores. Inexistência de defeito na prestação dos serviços ofertados pelos réus. Culpa exclusiva da autora pelos prejuízos narrados. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 14, § 3º, I e II, do CDC. Sentença de improcedência da ação mantida. Recurso improvido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 373/377, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a presente ação na qual a autora busca a reparação por danos materiais e morais em razão de ter sido vítima de golpe em compra e venda de motocicleta, decorrente de falso anúncio publicado em rede social.

Concluiu o julgado inexistir nexos de causalidade entre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano e os serviços prestados pelas instituições financeiras rés e que houve culpa exclusiva da vítima.

Apela a parte autora com vistas à inversão do julgado, para o que argumenta com a ocorrência de fortuito interno e que houve falha na prestação de serviços das apeladas, ante a não demonstração da regularidade da abertura da conta utilizada na fraude e autorização de processamento de operações fraudulentas. No mais, sustenta a responsabilidade objetiva das rés e aduz sobre o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos (págs. 381/389).

O recurso foi processado e respondido pelas instituições financeiras apeladas (págs. 395/414 e 415/422).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação em que a parte autora alega que transferiu valores via Pix a terceiro, atraída por falso anúncio de venda de motocicleta publicado no *Instagram*. E sustenta que as rés devem arcar com o seu prejuízo material, além de danos morais indenizáveis.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça, é bem verdade que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Entretanto, a responsabilização do fornecedor/prestador de serviço não se dá de forma automática como pretende o apelante e a despeito do que prevê o art. 6º, VIII, do CDC.

Após examinar as alegações das partes e as provas colacionadas ao feito, em que pese as razões recursais apresentadas pela autora para inversão do julgado, tem-se que a improcedência da ação foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corretamente reconhecida.

Não restou demonstrada a ocorrência de falha na prestação dos seus serviços das rés, na medida em que as transferências via PIX em questão foram realizadas pela própria cliente a despeito do alerta de possível golpe, além o que inexistente prova nos autos, ao menos indiciária, de que a autora tomou as cautelas prontamente perante as casas bancárias requeridas para evitar a consumação da fraude, pois, como se lê de pág. 3, a demandante somente percebeu ter caído em golpe dias após, ao buscar pela pessoa que se identificou como vendedor sobre a entrega do bem.

Logo, não é possível reconhecer a alegada falha na prestação do serviço bancário das rés no concreto, reiterando-se os fundamentos da sentença para manter a improcedência da ação:

A partir do relato inicial e do conjunto probatório consolidado nos autos, há de se concluir que, na hipótese, houve culpa exclusiva da parte autora, a atrair a excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Com a presente ação, a parte autora pretende a condenação dos corréus ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, atribuindo-lhes falha na prestação dos serviços. Para tanto, juntou aos autos telas e impressões comprobatórias das transferências realizadas para terceiros (fls. 39/43), o boletim de ocorrência (fls. 45/46), o protocolo de contestação das operações (fls. 47) e o perfil da conta em aplicativo de mensagens que teria sido utilizado para concretização do golpe (fls. 48).

Ocorre que, apesar do relatado infortúnio,
Apelação nº 1005814-07.2025.8.26.0161 - Diadema - Voto nº 34.974-B

indubitável que a fraude que vitimou a parte autora somente se concretizou pelo seu absoluto descuido frente à empreitada dos fraudadores.

A própria parte autora confirma que procedeu às transferências solicitadas pelos fraudadores sem maiores diligências para aferição da autenticidade do intermediário com quem realizou as tratativas para aquisição do produto, relato que é corroborado pelo teor do boletim de ocorrência (fls. 45/46). Há demonstração nos autos, inclusive, de que o aplicativo de um dos corréus emitiu alerta indicando que a transação poderia ser um golpe e, mesmo assim, a parte autora optou por continuar com as transferências, visando à possibilidade de aquisição da motocicleta (fls. 268).

Merece destaque, igualmente, a demora da parte autora para contestar as transferências bancárias questionadas, procrastinação que contribuiu decisivamente para proporção dos prejuízos sofridos (fls. 47).

Não há, portanto, como se imputar às corrés danos decorrentes da inobservância, pela parte autora, do dever de cautela esperado do cidadão médio.

Registre-se, nesse sentido:

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não configurada. Culpa exclusiva da vítima. I. Caso em exame Recurso interposto pela

autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiro, realizados após golpe sofrido via WhatsApp. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelos depósitos realizados após o golpe. III. Razões de decidir 3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário. 4. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP. 5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar transações." V. Honorários recursais 7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, conforme precedentes do STF. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564.(TJSP; Apelação Cível 1144960-57.2022.8.26.0100; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024)

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Improcedência da ação. Apelo do autor. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. GOLPE DA VENDA DE VEÍCULO AUTOMOTIVO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX A FRAUDADOR. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço não caracterizada. Banco que atuou como meio de pagamento. Responsabilidade dos réus afastada. Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1000367-22.2023.8.26.0383; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)

Como se viu, o caso é de exclusão da responsabilidade das rés porque restou comprovada a inexistência do defeito na prestação dos serviços, além da culpa exclusiva da consumidora para o evento danoso, qual seja, a realização das operações que ora impugna, conforme disposto nos incisos I e II, § 3º, do art. 14, do CDC.

Ressalte-se que a irregularidade alegada pelo apelante no tocante à abertura das contas bancárias para consumação do golpe trata-se de questão lateral após o exame da culpabilidade da autora para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumação do golpe.

Nessas condições, com breves observações em acréscimo aos bem lançados fundamentos da sentença apelada, que ficam incorporados nos termos do art. 252 do RITJSP, rejeita-se a pretensão recursal da autora.

Por fim, majoram-se em dois pontos percentuais o arbitramento da verba honorária sucumbencial na forma do §11 do art. 85 do CPC.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator