



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000239747

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007270-05.2025.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante DAILVA GOMES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

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) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 15227

APELAÇÃO Nº: 1007270-05.2025.8.26.0189

COMARCA: FERNANDÓPOLIS – 3ª VARA CÍVEL

APELANTE.: DAILVA GOMES DA SILVA

APELADOS: BANCO DO BRASIL S/A E BBANCO C6 S/A

JUIZ: RENATO SOARES DE MELO FILHO

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA, VÍTIMA DE GOLPE PERPETRADO POR TERCEIROS. TRANSFERÊNCIAS VIA “PIX”. OPERAÇÕES IMPUGNADAS QUE DECORRERAM DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ), NÃO CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DOS RÉUS PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA APELANTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 316/317, que julgou improcedentes os pedidos da Ação Declaratória e Indenizatória ajuizada por **DAILVA GOMES DA SILVA** em face de **BANCO DO BRASIL S/A E BBANCO C6 S/A**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários arbitrados em 10% do valor da causa.

Apela a autora. Alega ter havido falha na prestação do serviço tendo em vista que a autora foi vítima de fraude eletrônica envolvendo transferências via PIX em valores elevados e em sequência, totalmente destoantes de seu perfil financeiro. Aduz que não foi utilizado o mecanismo especial de devolução. Aduz que as movimentações são atípicas. Afirma que a situação enseja a condenação dos réus em danos morais e materiais. Pleiteia a reforma da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo. Contrarrazões pelo improvimento (fls. 333/349 e 353/368).

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento do presente recurso, sendo certo que quanto ao seu objeto, não merece provimento.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **DAILVA GOMES DA SILVA** em face de **BANCO DO BRASIL S/A E BBANCO C6 S/A**, por meio da qual alega *ter sido vítima de golpe, tendo realizado pix de sua conta bancária no Banco do Brasil, ora requerido, para conta de estelionatários no Banco C/6, corréu. Requer a condenação dos réus ao pagamento de indenização por dano material referente aos valores retirados de sua conta bancária, bem como indenização por danos morais.*

Os argumentos da apelante não prosperam.

É certo que, de acordo com a Súmula 297 do C. STJ, a relação estabelecida entre as partes é de consumo e há vulnerabilidade da parte autora – que foi vítima de golpe – perante a instituição financeira implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC). Isso, porém, não define o resultado da demanda.

O fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos, como dispõe o art. 14 do CDC. O § 3º do citado dispositivo preceitua que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No entanto, não se pode desconsiderar que, sem falha na prestação do serviço, não se cogita de responsabilização do banco, não havendo formação do nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o resultado lesivo no caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Resta, pois, aquilatar se houve participação do banco no ato fraudulento.

Aqui, a autora relatou ter sido contatada por terceiros que se identificaram como preposto do corréu Banco do Brasil e do Banco Máxima oferecendo serviços bancários, tendo recebido valores em sua conta e, posteriormente, contatada novamente, teria sido enganada e compelida a efetuar transferências via pix para terceiros.

Aduz que ao perceber o golpe, registrou um Boletim de Ocorrência. Entende que houve falha na prestação do serviço. Assim, acena com responsabilidade tanto do corréu Banco do Brasil S/A – onde mantém a sua conta bancária – e do corréu Banco C6 S/A– responsável pela conta bancária para qual foram transferidos valores por meio das operações questionadas (PIX).

Todavia, não há demonstração de liame entre a conduta da apelante e eventual falha na prestação do serviço das instituições réis que a induzisse a fazer as transferências.

Veja-se, a autora relata que todos os contatos foram feitos via ligação telefônica, ou seja, sem qualquer segurança das informações recebidas e tampouco o registro de eventuais conversas a fim de se constatar se houve vazamento de informações sigilosas, o que, eventualmente, poderia caracterizar falha na prestação do serviço.

Em outras palavras, pecou a apelante ao não se precaver e tomar medidas de segurança minimamente cabíveis, realizando transferências de considerável valor, via PIX, a terceiro que, *prima facie*, não tinha nenhuma relação com os réus.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tampouco há se falar em falha porque as operações destoam do perfil, uma vez que é incontroverso que foi a própria autora que as efetuou, repita-se, sem um mínimo de certificação de que estas estavam sendo feitas a quem de direito.

Toda a narrativa dos fatos conduz ao reconhecimento de culpa exclusiva da apelante.

Em relação ao Mecanismo Especial de Devolução (MED), a ferramenta depende do acionamento do próprio consumidor e não da instituição financeira, conforme informações extraídas do site do Banco Central:

O MED é uma ferramenta exclusiva do Pix para ajudar vítimas de fraude a tentar recuperar valores enviados indevidamente.

- Se você foi vítima de golpe, **acione o MED pelo aplicativo da sua instituição o mais rápido possível.** Todas as instituições devem oferecer esse serviço via app.
- Os recursos na conta do recebedor são bloqueados temporariamente e o caso é analisado pelas instituições envolvidas.
- Caso a fraude seja confirmada, o valor pode ser devolvido integral ou parcialmente, dependendo da existência de saldo na conta do fraudador ou de demais envolvidos na fraude.
- Desacordos comerciais: quando há disputa, ou desacordos, sobre o produto ou serviço recebido.
- Fraude com conta de terceiro de boa-fé: se o dinheiro foi enviado para alguém que não participou do golpe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Pix errado: fez um Pix, mas não conferiu o nome e o dinheiro foi para outra pessoa.
- **Você pode solicitar a devolução à sua instituição financeira em até 80 dias após a transação.**
- Quanto mais rápido agir, maiores as chances de recuperar os recursos.

A autora não demonstrou ter acionado a ferramenta e, conseqüentemente, não comprova falha do banco.

Neste compasso, é caso de se reconhecer a culpa exclusiva da apelante, porque no caso em debate não se verificou falha na prestação de serviço dos réus e tampouco que tenham agido para que a fraude acontecesse. Nesse sentido, jurisprudência deste Tribunal:

Apelação. Prestação de serviços bancários. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude. Transação contestada realizada por causa de código fornecido pela autora. Responsabilidade exclusiva da vítima pelo dano suportado. Defeito da prestação do serviço não demonstrado. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1012643-87.2021.8.26.0405; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2021; Data de Registro: 15/12/2021)

Responsabilidade civil – Prestação de serviços bancários – Indenizatória de danos materiais e reparatória de danos morais – Transferência de dinheiro via Pix comandada voluntariamente pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor – Súmula 479 do E. STJ – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Golpe praticado por terceira pessoa, que, pelo Whatsapp, passando-se por amigo da vítima, solicitou a transferência – Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC – Ausência de prova de participação do banco para a consecução da fraude – Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Rompimento do nexo de causalidade – Improcedência do pedido que se impõe – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2022; Data de Registro: 27/05/2022)

À vista disso, não há que se falar em indenização por danos morais e materiais, inexistindo motivo para alteração da r. sentença apelada, que fica integralmente mantida, por seus fundamentos, acrescidos dos que vão aqui alinhados. Em virtude do disposto no artigo 85, § 11º do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 11% sobre o valor da causa, ressalvada, no que couber, a justiça gratuita concedida à apelante.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”*.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator