



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000195705**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008372-47.2023.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante LUCIMARA GUILHERME SALLES COZZA, é apelado 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 sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1008372-47.2023.8.26.0637**

**Apelante:** Lucimara Guilherme Salles Cozza

**Apelado:** Banco do Brasil S/A

**Comarca:** Tupã

**Juiz sentenciante:** Dr. Edson Lopes Filho

**Voto nº 34.820**

***Ementa:***

***CDC. Golpe do PIX. Anúncio em redes sociais. Promessa de investimento bancário com elevado retorno financeiro. Operação via “Pix” efetuada pela autora para conta bancária da terceira “Deise” e ora corré. Responsabilidade da referida corré pelo prejuízo material reconhecida na origem. Parcial procedência. Apelo da autora. Responsabilidade solidária da casa bancária inexistente. Ausência de defeito na prestação dos serviços. Ausência de cautela da demandante, ao revés, ao realizar procedimentos divulgados por canais não oficiais de instituições financeiras. Impossibilidade de se responsabilizar o banco pela abertura e manutenção de conta de destino da operação Pix impugnada. Sentença mantida. Apelo, da autora, improvido.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 256/260, cujo relatório é adotado,  
Apelação nº 1008372-47.2023.8.26.0637– Tupã - Voto nº 34.820-B

após entender pela ausência de responsabilidade da casa bancária, julgou parcialmente procedente ação proposta por Lucimara Guilherme Salles contra Banco do Brasil S/A e Deise Rodrigues da Silva, revel, na qual a autora busca a reparação por danos materiais e morais em razão de ter sido vítima de fraude bancária, que teve nascedouro redes sociais.

Concluiu, de um lado, o julgado que inexistiu falha de segurança e responsabilidade da instituição financeira ré porque a fraude se concretizou por culpa exclusiva da autora e de terceiros e, por outro, pela responsabilização da corré revel com base nas seguintes razões de decidir:

*No caso em tela, o teor da peça inicial confirma que a própria parte autora, ainda que induzida a erro por terceiros, efetuou a transferência via PIX para conta de pessoa desconhecida, sem ter tomado as cautelas necessárias a fim de confirmar a veracidade da história narrada.*

*Os fatos demonstrados configuram, portanto, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, não havendo falha na prestação de serviço do banco requerido, uma vez que outra pessoa, ao que tudo indica, utilizou-se de golpe em face da parte autora sem, todavia, qualquer participação imputável à instituição financeira.*

*Tais circunstâncias, por si só, já afastam a possibilidade de o estabelecimento bancário vir a responder pelo fortuito, não se aplicando à hipótese vertente a Súmula de nº 479 do STJ.*

(...)

*Por outro, o pedido inicial procede com relação à*

*requerida Deise, apontada como beneficiária do valor.*

*A esse respeito, temos no presente caso que a requerida Deise, embora devidamente citada e intimada do prazo para apresentação de defesa, deixou de contestar, incorrendo em revelia, conforme artigo 344 do Código de Processo Civil, restando incontroversos os fatos alegados pela parte autora, presumindo-se como verdadeiros.*

*Ademais, o comprovante de transferência referente à quantia em litígio indica a demandada como favorecida do crédito (p. 52), o que é suficiente para embasar o pleito da autora contra ela, inexistindo nos autos, pelo próprio efeito da revelia, qualquer demonstração de fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito alegado pela demandante.*

*A restituição dos valores pela titular da conta beneficiária da transferência é, portanto, devida, sendo de rigor o acolhimento da pretensão autoral acerca de devolução apenas com relação a ela.*

*Por oportuno, deixo de fixar indenização por danos morais, exatamente pela mencionada culpa da vítima pelo ocorrido, que, como ressaltado, deixou de tomar as cautelas necessárias.*

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação às págs. 264/272 a insistir na responsabilidade solidária da instituição financeira pelo prejuízo havido. Argumenta que, tratando-se de relação consumerista, pertencia ao banco o ônus de comprovar que a conta em nome da corré “Deise” foi aberta seguindo corretamente as normas,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configurando, assim, sua responsabilidade solidária pelos danos causados à apelante.

O recurso foi processado e respondido pelo banco apelado, que, em síntese, argumentou pela manutenção da sentença (págs. 276/290).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento do recurso.

A autora afirma que conhece a influencer digital Nani Soares de Tupã e a acompanha nas redes sociais. Narra que a *influencer* sofreu ataque *hacker*, por meio do qual golpistas assumiram o controle de suas redes sociais e passaram a fazer uso das redes sociais da *influencer* para induzir seus seguidores em operações financeiras fraudulentas.

Explica que o golpe funcionava da seguinte forma: os fraudadores anunciavam da conta da *influencer* no *Instagram* um investimento em plataformas digitais, com retornos financeiros, de sorte que os seguidores, atraídos pela propaganda, entravam em contato e davam início a operações de transferência de valores diretamente para os golpistas e, no caso, a autora transferiu o valor de R\$ 1.000,00 para a conta da corré “Deise” no Banco do Brasil, Agência 4705-8, Conta Corrente nº 28680-X, em 27 de agosto de 2023.

Assim, como não conseguiu resolver a questão na via administrativa, viu-se obrigada a ajuizar a presente ação para buscar a declaração de nulidade das referidas operações, reparação por danos materiais e por danos morais.

Após o exercício do contraditório, sobreveio a parcial procedência da ação apenas para condenar a corré Deise, revel, pelo prejuízo material suportado pela autora, entendimento esse em relação ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qual discorda a autora, que insiste na responsabilização solidária do banco.

Pois bem.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *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 a 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 demandante para a responsabilização bancária, tenho que a solução adotada na origem encontra-se acertada porque em nenhum momento houve referência de dados bancários da autora pelos golpistas, pois, pela narrativa da própria demandante, ela mesma aceitou as condições e realizou a transferência.

Não há, mesmo, portanto, que se imputar responsabilidade da casa bancária pelo evento. Conforme registrado em precedente análogo, nos atos da Apelação nº 1109483-36.2023.8.26.0100, julgado por esta Câmara:

*Ainda que a autora pretenda discutir eventual dever de vigilância pelos réus em episódios em contas abertas para práticas espúrias fato é que não há nexos de causalidade com o golpe em que a autora foi vítima, pois, repita-se, foi ela quem espontaneamente efetuou a transferência para a conta bancária de terceiro.*

*Não há, assim, nexos de causalidade entre a*  
Apelação nº 1008372-47.2023.8.26.0637– Tupã - Voto nº 34.820-B

*atuação do fraudador e os réus que pudesse levar à reparação dos prejuízos aludidos.*

*Em verdade, a autora procura transferir aos réus conduta que ela própria não teve com o negócio.*

*O golpe em análise não resulta na responsabilidade dos bancos, quer de origem quer de destino, porque constitui fortuito externo. Os atos aconteceram fora da agência bancária e sem a violação de dados do cliente.*

*A alegação realizada pela requerente, no tocante à responsabilidade da primeira requerida na transferência de valor não habitual, não deve prosperar, visto que a transferência foi realizada pela própria requerente de forma livre e desimpedida. Ou seja, a operação foi realizada espontaneamente pela autora, utilizando senha e aplicativo da primeira ré, sendo devidamente fornecido os dados de destino do valor, não tendo como a instituição financeira obstar a operação, por não haver indícios de fraude na operação.*

(...)

*Sobre a responsabilidade dos réus Bradesco e Original, referente a afirmação da abertura de conta para cometimento de fraudes, trata-se somente de cogitações da utilização de documentos falsos utilizados para a abertura da conta do destinatário,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*com o fim de praticar golpes, hipótese que não caracteriza o nexo causal para atribuir a obrigação de reparação do dano como pretende a autora.*

(...)

*Não havendo falha na prestação do serviço, ou incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, verifica-se tratar de culpa exclusiva da vítima, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade das instituições pelo fato do serviço.*

Como se viu, o caso é de exclusão da responsabilidade bancária 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 da operação via *Pix* que ora impugna.

Desta forma, e com as observações em acréscimo aos fundamentos da r. sentença que ficam incorporados nos termos do art. 252 do RITJSP, rejeita-se a pretensão recursal.

Por força da sucumbência recursal, nos termos do §11 do art. 85 do NCP, majora-se para 15% a verba honorária fixada em favor dos patronos dos réus, observada a gratuidade da justiça deferida à autora (pág. 260).

Pelo exposto, voto pelo IMPROVIMENTO do recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**