



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000016878

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009526-87.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes ADRIANO ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) e ONELIA ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1009526-87.2025.8.26.0554

Comarca: Santo André

Apelante: Adriano Alves dos Santos e outro

Apelado: Banco Bradesco S/A e outro

Voto nº 11676

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C DANOS MORAIS - GOLPE DO FALSO EMPREGO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – INOCORRÊNCIA - TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELA PARTE AUTORA A TERCEIROS DESCONHECIDOS, MEDIANTE PROMESSAS DE GANHOS FUTUROS – FORTUITO EXTERNO - SITUAÇÃO OCASIONADA PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR – AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE ALÉM DO CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES - ART. 14, §3º, II, CDC – RESOLUÇÃO BCB Nº 103/2021 - RESTITUIÇÃO CONDICIONADA A EXISTÊNCIA DE RECURSOS SUFICIENTES NA CONTA DO USUÁRIO RECEBEDOR - AÇÃO IMPROCEDENTE – APELO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por ADRIANO ALVES DOS SANTOS e outro, em face do BANCO BRADESCO e NU PAGAMENTOS S.A.

O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais para condenar os réus ao pagamento de indenização por danos materiais e morais suportados pela parte autora, em razão de suposta falha na prestação de serviços, conforme fls. 319/323.

Inconformados, apelam os autores. Sustentam, no essencial, que

as instituições financeiras, ao permitirem a abertura de contas fraudulentas/irregulares, bem como a realização de operações bancárias provenientes de ilícitos, sem o devido monitoramento ou alerta aos usuários, incorrem em fortuito interno, configurando falha no dever de segurança, especialmente no que se refere à prevenção de fraudes, devendo responder objetivamente pelos danos praticados por terceiros. Ressaltam que, ainda que a transação tenha sido autorizada, houve falha na implementação do mecanismo especial de devolução (MED), que autoriza o bloqueio preventivo de valores para fins de análise e eventual estorno, logo, se os réus tivessem adotado as medidas de segurança cabíveis, teriam evitado a concretização do golpe. Assim, entendem por caracterizada a falha na prestação dos serviços e o dever de indenizar. Por tais motivos, pleiteiam a reforma da r. sentença proferida (fls. 331/357). Recurso tempestivo e isento de custas em razão da gratuidade processual concedida a fls. 92.

Contrarrazões (fls. 362/367 e 392/407).

É o breve relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais. Consta da inicial que os autores, ora apelantes, foram vítimas de golpe articulado nas redes sociais. Com objetivo de conquistar um cargo com bom retorno financeiro, o autor manteve contato com suposta gerente da loja Magazine Luiza. Segundo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

consta, o autor deveria realizar depósitos e, posteriormente, os valores seriam devolvidos, acrescidos de comissões. Após realizar vários depósitos, o autor pediu ajuda a sua mãe, que também acabou por efetuar transferência para a suposta gerente, com o intuito de ajudar na contratação do filho. Após perceberem que a promessa de retorno monetário não ocorrera, registraram boletim de ocorrência e comunicaram ao banco para estorno da transferência, o que não ocorreu. Por entenderem que houve falha na prestação dos serviços por parte das instituições, pleiteiam indenização por danos materiais e morais. A r. sentença julgou improcedente os pedidos iniciais, afastando a responsabilidade das apeladas.

A questão controvertida consiste em analisar se o golpe perpetrado contra os apelantes, conhecido como “*golpe do falso emprego*”, é resultante de falhas de segurança das instituições e passível de ensejar responsabilidade objetiva dos réus e o consequente dever de reparação ou indenização.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade das apeladas é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Contudo, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço se a hipótese é de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC).

Como se extrai da narrativa dos apelantes, as transferências



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

foram realizadas de forma voluntária e autenticada, sem qualquer manipulação ou envolvimento das apeladas. O evento danoso decorreu da ação criminosa de terceiros, em ambiente fora do controle das instituições. Ressalte-se, ainda, a conduta imprudente dos apelantes, que efetuaram voluntariamente, por diversas vezes, transferências bancárias a terceiros desconhecidos, com base unicamente em promessas de recompensa.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços em casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.).

Com efeito, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança, tais como bloqueio de movimentações suspeitas nas contas de seus clientes. Todavia, no caso em questão, ainda que as transações fossem consideradas suspeitas e bloqueadas temporariamente, os próprios apelantes estariam a atribuir legitimidade às operações, haja vista que realizadas por eles próprios, pois, até então, acreditavam na veracidade das informações passadas pelos golpistas.

No que tange à possibilidade de estorno, mediante o mecanismo especial de devolução (MED), ao que consta dos autos, foram contestadas três transferências via Pix, nos valores de R\$ 5.580,00, R\$ 2.200,00 e R\$ 510,00, todas aceitas (disputa aprovada); entretanto, os criminosos já haviam sacado os recursos, impossibilitando a recuperação de todos os valores (depósito rejeitado), conforme se vê de fls. 243. Note-

se que não há contestação da transferência no valor de R\$ 9.999.00. As transações realizadas se processam de forma imediata, de modo que os valores são rapidamente retirados pelos golpistas, atitude comumente verificada nestes casos. E a restituição é condicionada a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário receptor, conforme Resolução BCB nº 103/2021:

“Art. 41-A. Todas as devoluções realizadas no âmbito do Pix, inclusive aquelas de que trata a Seção II deste Capítulo:

I - pressupõem a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário receptor, nos termos do contrato mantido com o correspondente participante prestador de serviço de pagamento; e

II - deverão ser iniciadas em até 90 (noventa) dias contados da data em que houver sido realizada a transação original.”

Assim, resta configurado fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade das apeladas, devendo a r. sentença de improcedência ser mantida.

Conforme se tem decidido:

“APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. NÃO CABIMENTO. CONDUTA NEGLIGENTE DO AUTOR. ÊXITO DO GOLPE EM RAZÃO DA FALTA DE CAUTELA, COM TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA DE NUMERÁRIOS. ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA A AFASTAR A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. EXEGESE DO ARTIGO 14, §3º, II, DO CDC. FORTUITO EXTERNO. TRANSAÇÃO REALIZADA MEDIANTE ATO VOLUNTÁRIO DA PARTE AUTORA. PRÁTICA DE ATO VOLUNTÁRIO PRÓPRIO QUE EXPLÍCITA ASSUNÇÃO DE RISCO E CONDUTA NEGLIGENTE. CULPA EXCLUSIVA E EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 497 DO STJ. INTELIGÊNCIA DO ART. ART. 41-B, PARÁGRAFO ÚNICO, I DA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

RESOLUÇÃO BACEN Nº 103/2021. AÇÃO IMPROCEDENTE. SENTENÇA MANTIDA. RITJ/SP, ARTIGO 252. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002056-42.2023.8.26.0435; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Pedreira - 2ª Vara; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO RECURSAL. I. CASO EM EXAME 1.A SENTENÇA JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS DA AUTORA, QUE PLEITEAVA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS SOFRIDOS EM DECORRÊNCIA DO “GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO”, NO QUAL REALIZOU TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A TERCEIROS. A AUTORA RECORREU, BUSCANDO A RESPONSABILIZAÇÃO DO RÉU POR FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM SABER SE HOUE: (I) FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUE JUSTIFIQUE A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS; E (II) SE A RESPONSABILIDADE DO RÉU É AFASTADA PELA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O “GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO” CARACTERIZA-SE PELA FALSA PROMESSA DE VANTAGEM FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELA PARTE AUTORA DIANTE DE PROMESSAS DE GANHOS FÁCEIS E ELEVADOS. CANAL NÃO OFICIAL DA REQUERIDA. VÍTIMA QUE NÃO OBSERVOU SEU DEVER DE CUIDADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR ART. 14, § 3º, II, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. 4. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007468-14.2023.8.26.0609; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025)

“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA E DE TERCEIROS PELA FRAUDE SOFRIDA. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELOS PREJUÍZOS SOFRIDOS PELA AUTORA, DECORRENTES DE FRAUDE CONHECIDA COMO “GOLPE DO FALSO EMPREGO”. III. RAZÕES DE DECIDIR: TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS EFETUADAS VIA PIX, UTILIZANDO SENHA PESSOAL, PARA CONTAS DE TERCEIROS, INDUZIDA POR FRAUDADORES. PROVA DOCUMENTAL AFASTA FALHA NA SEGURANÇA DA PLATAFORMA DA RÉ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR FORTUITO INTERNO, O QUE NÃO SE APLICA AO CASO, CARACTERIZADO POR FATO DE TERCEIRO (SÚMULA 479, STJ). IV. DISPOSITIVO: RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1029326-36.2024.8.26.0005; Relator (a): Claudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)

Posto isso, pelo meu voto nego provimento ao recurso. É majorada a condenação ao pagamento de honorários advocatícios de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

10% para 15% do valor atualizado da causa, conforme dispõe o art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, ressalvada a gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator