



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152144

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009718-34.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IVANI SURIAN BLASIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1009718-34.2024.8.26.0011

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: IVANI SURIAN BLASIO

APELADO: BANCO BRADESCO S.A.

JUÍZA: VANESSA BANNITZ BACCALA DA ROCHA

Voto nº 2607

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autora que foi vítima de “golpe do pix” e, induzida por desconhecido, transferiu numerário para conta de terceiro. Ação julgada improcedente. Insurgência da autora.

PRELIMINAR. Alegação de inadmissibilidade do recurso, deduzida pelo recorrido em sede de contrarrazões, afastada MÉRITO. Aplicação do CDC. Falha na prestação dos serviços pelo réu não demonstrada. Consumidora que não é correntista do réu. Insuficiência dos elementos coligidos para caracterizar o nexo de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a conduta da instituição financeira. Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva de terceiro. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 243/249 (integrada em sede de embargos de declaração, cf. fls. 255) dos autos dos *ação condenatória de restituição de valores c/c indenização por danos materiais e morais*¹ ajuizada por IVANI SURIAN BLASIO em face de BANCO BRADESCO S.A., por meio da qual a MMª Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais e, em razão da sucumbência, condenou a autora o pagamento das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade (fls. 255).

¹ R\$ 20.000,00 em junho de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre a autora (fls. 258/286).

Recurso tempestivo e dispensado do preparo (gratuidade deferida às fls. 255), respondido (fls. 297/306), com preliminar de não conhecimento do recurso por afronta ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO

A autora narrou, na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que foi *“vítima de golpe de WhatsApp praticado por terceiro criminoso, o qual teria se passado por sua filha, dizendo que o telefone havia dado um problema e que o número tinha sido trocado. Solicitou um depósito e, convencida de que era sua filha, efetuou o PIX no valor de R\$ 4.987,78 no dia 19/11/2021. Depois de recebida a importância, o golpista cuidou de apagar as mensagens e, por isso, foram excluídas as conversas do celular da Autora. O fato foi levado à delegacia de polícia e recebida a denúncia, conforme processo nº 1540581-95.2021.8.26.0050. O golpista, identificado como Paulo Henrique de Araújo Fenelon, inscrito no CPF nº 476.582.985-84 é correntista do Banco Bradesco, agência 2216, conta 44828-1 e, atualmente responde processo pelo crime de estelionato. Ao perceber o golpe, a autora entrou em contato com o banco réu para que o valor fosse bloqueado, contudo o dinheiro foi entregue ao golpista. Sustenta falha na prestação do serviço, uma vez que o fraudador só logrou êxito na empreitada criminosa, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu. Ao final, requer indenização por dano material no valor de R\$ 4.987,78 e por dano moral no valor de R\$ 15.000,00.*

O réu contestou (fls. 196/211). Após réplica (fls. 229/242), sobreveio a r. sentença.

Inconformada com o julgamento de improcedência, recorre a autora. Alega que houve falha de segurança no sistema bancário do apelado, o que atrai sua responsabilidade pelo golpe de que foi vítima, sustentando que *“a falha do Banco consiste na abertura de conta para propiciar a realização da fraude e não adotar medidas para impedir o intento dos golpistas, logo após tomar ciência da prática criminosa. No caso, o Banco contribuiu para o*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucesso da fraude ao disponibilizar conta aos fraudadores e, mesmo ciente do uso ilícito da conta, não realizou o devido bloqueio". Menciona que contatou o banco em que é correntista (Santander) na tentativa de impedir a remessa do numerário e que também informou o ocorrido ao banco apelado, que, contudo, não bloqueou a conta do golpista, seu correntista, também não examinando com rigor seu perfil. Insiste em que *"a instituição bancária deve ser responsabilizada na medida em que possibilitou a abertura de contas bancárias aos estelionatários, elemento fundamental para o sucesso do evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe, pois mesmo ciente do delito, não adotou qualquer providência para evitar a concretização do dano"*. Pede o provimento do recurso para que seja reconhecida a responsabilidade do banco réu de indenizá-la material e moralmente pelo ocorrido.

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso de apelação da autora, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o

consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

A responsabilidade objetiva, no entanto, não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, o autor não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição financeira no evento narrado.

Não há nos autos a demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Pelo contrário, verificada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, uma vez que o evento danoso não resultou de serviço defeituoso por parte do réu, mas sim em virtude de culpa exclusiva de terceiro.

Conforme consta, a autora narra que recebeu mensagens no aplicativo *whatsapp* de número desconhecido, que alegava ser sua filha que trocara de número, solicitando-lhe depósito para a conta de terceiro no valor de R\$ 4.987,78, então realizado pela própria apelante.

Bem assim, sob o prisma da instituição bancária ré, a consumidora, efetivamente, solicitou a transação bancária, não podendo o réu desconfiar da suposta ilegalidade da transferência do numerário – que restou confessada pela autora. Não se verifica que fosse a autora correntista do réu, não sendo possível que o banco suspeitasse que a operação destoasse do perfil de consumo da apelante, a levantar dúvida acerca da regularidade da transação.

A mera abertura da conta pelo terceiro fraudador no banco réu não basta para lhe atribuir a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, já que a fraude ocorreu por culpa exclusiva de terceiro (inclusive condenado na esfera criminal, conforme sentença trazida com a apelação, fls. 287/293), que ludibriou a autora, não havendo evidência de negligência do apelado quando da abertura da conta bancária.

Por conseguinte, não se evidencia falha na prestação do serviço do réu, que se limitou a prestar o serviço em conformidade com o que solicitado pela própria requerente, e, do que consta, inexistente suporte fático ou jurídico que possa justificar sua condenação.

Não procede a alegação da apelante de que a fraude se concretizou pela demora do banco em bloquear a transação, já que, como bem pontuado na r. sentença, entre a transferência realizada pela autora e a comunicação ao banco houve *“tempo suficiente para o recebedor retirar ou transferir o valor para terceiros, de forma que se o réu tivesse realizado o bloqueio no momento em que a autora solicitou o bloqueio, este não teria sido eficaz, não havendo nexos de causalidade entre a demora imputada ao Bradesco e o prejuízo sofrido pela autora”*.

Embora se lamente a situação experimentada pela apelante, não há como imputar ao banco réu a responsabilidade pela efetivação da transação que lhe causou prejuízo.

Conseqüentemente, excluída a responsabilidade do réu, não se cogita a obrigação de indenizar a autora.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Autor que alega ter sido vítima de golpe em razão de anúncio de investimento de retorno rápido na rede social Instagram, razão pela qual realizou duas transferências via PIX e pagou boleto em benefício dos fraudadores – Pretensão de condenação da instituição financeira na qual mantém conta corrente (NUBANK) e daquela em que os fraudadores mantinham a conta destinatária dos valores (BANCO BRADESCO) a restituírem o montante transferido e a pagarem indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência – Insurgência do réu BANCO BRADESCO – Cabimento – **Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexos de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pelo autor – Hipótese em que o requerente admite ter sido ludibriado, o que culminou na efetivação de transferências por meio da ferramenta PIX para conta bancária de terceiro, além do pagamento de um boleto bancário – Ausência de ato ilícito por parte do réu – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1014602-52.2023.8.26.0008; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024 – grifo nosso).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c indenização por danos morais – Golpe do PIX. Autora que recebeu telefonema de suposto funcionário da ré e seguiu determinações, realizando PIX para terceiro - Falha na prestação dos serviços da ré não demonstrada – Ausência de verificação pela consumidora da procedência das informações - Realização de PIX para pessoa física estranha ao contrato firmado – Falta de acuidade e zelo - Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II, do CDC. Negado provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1015443-78.2023.8.26.0224; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024 – grifo nosso).

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Em razão do que dispõe o art. 85, §11º, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora ao patrono do réu para 12% do valor da causa, observada a gratuidade.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora