



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000135437

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009723-77.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada AURELIA ROSE PICOLI.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1009723-77.2024.8.26.0004

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Aurelia Rose Picoli

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Adriana Genin Fiore Basso

Voto nº 13403

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE BANCÁRIO (“GOLPE DO PIX”). TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS DESTOANTES DO PERFIL DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NULIDADE DAS OPERAÇÕES E DEVER DE RESTITUIÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S.A. contra sentença que julgou procedente ação de repetição de indébito, condenando a instituição financeira à restituição de R\$ 59.926,00, com correção monetária e juros de mora conforme critérios definidos pelo juízo de origem. O banco sustenta a validade das transações contestadas, alegando ausência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, e, subsidiariamente, culpa concorrente. A autora, em contrarrazões, busca a manutenção da sentença, reiterando a existência de falha de segurança que permitiu a realização de três transferências PIX fraudulentas, todas destoantes de seu perfil financeiro.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões centrais em discussão: (i) verificar se as transações bancárias impugnadas são fraudulentas e se revelam falha na prestação de serviços da instituição financeira; (ii) definir se é cabível a manutenção da condenação à restituição integral dos valores transferidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, incidindo o regime do Código de Defesa do Consumidor, conforme



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Súmula 297 do STJ. O banco, como fornecedor de serviços, responde objetivamente pelos danos decorrentes de falha de segurança (art. 14, CDC), só se exonerando se comprovada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (§ 3º).

4. No caso, restou comprovado que a consumidora foi vítima de golpe, tendo sido realizadas três transferências PIX de valores superiores a R\$ 19.000,00 cada, em curto intervalo e em montantes incompatíveis com seu histórico transacional, conforme extratos juntados aos autos.

5. A instituição financeira não trouxe prova efetiva capaz de demonstrar inexistência de defeito no sistema ou culpa exclusiva da consumidora, limitando-se a meras alegações hipotéticas de mau uso do cartão ou senha, sem qualquer lastro probatório.

6. Nos termos da Súmula 479/STJ, fraudes praticadas por terceiros configuram fortuito interno, decorrente do risco inerente à atividade bancária, impondo responsabilidade à instituição financeira. O sistema de segurança do banco não impediu transações atípicas e de alto valor, violando o dever de vigilância.

7. Diante do defeito na prestação do serviço e da comprovação de que as operações são fraudulentas, impõe-se a nulidade das transferências PIX e a consequente manutenção da condenação à restituição dos valores indevidamente debitados.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido. Mantida integralmente a sentença. Honorários recursais majorados para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, CPC.

Tese de julgamento: “A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro quando demonstrada falha na segurança das operações, especialmente quando as transações realizadas destoam do perfil da consumidora. Configurada a falha na prestação do serviço, as transferências PIX fraudulentas devem ser declaradas nulas, com restituição integral dos valores.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42; CPC, art. 85, § 11; ENFAM, Enunciados 10, 12 e 13.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.197.929/PR e 1.199.782/PR (recursos repetitivos); TJSP, Apelação Cível 1001347-15.2024.8.26.0615, Rel. Des. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 29/04/2025.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 632/637, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Em face do exposto, JULGO PROCEDENTE a ação movida por Aurélia Rose Picoli contra Banco Bradesco S/A para condenar o réu a repetição do indébito no valor de R\$ 59.926,00, com correção a partir do desembolso, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até partir de 29 de agosto de 2024 e, a partir do dia 30 de agosto de 2024, passará incidir correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa legal (SELIC menos o IPCA), observando-se que, caso esta resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero, nos termos da Lei nº 14. 905, de 2024*”.

Sustenta o recorrente, em síntese, pela reforma da sentença, pela validade das transações bancárias em comento diante da inexistência de falha na prestação de serviços, da culpa exclusiva do recorrido e de terceiros e da inexistência de ilicitude que enseje indenização, bem como, subsidiariamente, pelo reconhecimento de culpa concorrente.

Contrarrazões da recorrida às fls. 663/677, requerendo, no mérito, a manutenção da sentença pela nulidade das transações impugnadas, diante da falha na prestação de serviço do banco que não agiu para bloquear as transações destoantes do perfil da recorrida.

É o relatório

Fundamento e decido.

De início, são controvertidas as questões alusivas à nulidade das transações em comento.

A instituição financeira é sociedade destinada à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

bancário, que permitiu que transações visivelmente destoantes do perfil de consumo da recorrida fossem realizadas pelos fraudadores.

Nesse caso, não se acautelou o Banco em verificar a autenticidade das transações realizadas nas contas da recorrida, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que a transação resultou de falha de segurança e conseqüente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

No caso concreto, o banco apenas levanta hipóteses acerca da conduta da recorrida, imputando à vítima possível extravio de cartão, repasse indevido de senha e até mesmo anotação indevida de senha no celular, sem apresentar qualquer comprovação que corrobore com a sua narrativa, limitando-se a afirmar que as operações se deram dentro do limite de transferências e mediante o uso de token e chave pessoal no aparelho da recorrida

Por outro lado, a narrativa apresentada pela recorrida desde a inicial mostra-se verossímil, sendo que a alegação de que sofreu o golpe do PIX restou comprovada por boletim de ocorrência (fls. 16/17) e contestação da compra via comunicação virtual (fls. 04), ambos realizados logo após a ocorrência do golpe.

Ademais, a recorrida juntou aos autos os extratos da sua conta referentes ao período entre janeiro de 2020 e maio de 2024 (fls. 71/282), sendo certo que, apesar de apresentar algumas transferências de grande valor, as três transferências PIX impugnadas, realizadas no mesmo dia, em um curto espaço de tempo, e todas em valores que superam os R\$ 19.000,00, destoam completamente do perfil de operações bancárias da recorrida.

Evidente que ao Banco cabe o dever de vigilância



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

quanto à segurança das operações realizadas via PIX pelos seus clientes, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do 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”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via PIX, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, os extratos acostados pela recorrida demonstram que as três operações nos valores de R\$ 19.968,00 (nº 1147163 e 1149161) e de R\$ 19.990,00 (nº 1151142) realizadas pelos fraudadores destoam completamente do seu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

próprio perfil de transações.

Nesse sentido, este é o entendimento desta Turma acerca de golpes do PIX similares ao do presente caso:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE BANCÁRIO. CONTA BANCÁRIA INVADIDA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECONHECIMENTO DA NULIDADE DAS OPERAÇÕES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADA. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora vítima de golpe aplicado por fraudador que se passou por funcionário do banco requerido. A autora, induzida, realizou o download de aplicativo bancário e antivírus sendo que, após isso, teve sua conta bancária invadida. Percebeu que foram contratados empréstimos não reconhecidos, nos valores de R\$ 25.000,00, R\$ 7.000,00 e R\$ 9.510,39, além da realização de transferência via Pix de R\$ 14.998,52. A autora buscou a restituição dos valores, a declaração de inexistência dos contratos e compensação por danos morais. Sentença de parcial procedência, com recurso de ambas as partes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços bancários que enseje a responsabilização objetiva do banco pelos prejuízos sofridos pela autora; (ii) determinar se os empréstimos contratados e a transferência realizada devem ser considerados nulos e os valores restituídos em dobro; (iii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para a condenação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, o banco responde objetivamente por falhas na segurança de seu sistema que resultem em prejuízos aos consumidores. 4. A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos apenas a partir do simples download de um aplicativo no celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados inúmeros empréstimos e transferência em valores exorbitantes, que deveriam ter



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora dirigiu-se imediatamente ao banco após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas mas o gerente nada fez, uma evidente falha na prestação do serviço. 5. Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente transferidos e descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 6. O abalo emocional e os transtornos suportados pela autora justificam a condenação por danos morais, cujo valor de R\$ 6.000,00 mostra-se proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso do réu desprovido. Recurso da autora provido para declarar a nulidade de todas as transações, condenar o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e transferidos e condena-lo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, 7º, parágrafo único, 14, §§ 1º e 3º, e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 06.07.2022; TJSP, Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 24.03.2023. (TJSP; Apelação Cível 1001347-15.2024.8.26.0615; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/04/2025; Data de Registro: 29/04/2025)”.

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, nulas as transferências PIX impugnadas, a manutenção da condenação do banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas é medida que se impõe.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator