



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140463

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011824-50.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAGMAR MACHADO ARAÚJO, são apelados BANCO BRADESCO S/A e NATURA &CO PAY SERVIÇOS FINANCEIROS E TECNOLOGIA EM PAGAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 58072
APEL. Nº 1011824-50.2025.8.26.0005
COMARCA: SÃO PAULO
APTE.: DAGMAR MACHADO ARAÚJO
APDO.: BANCO BRADESCO S.A. E OUTRO

PROCESSUAL CIVIL - Contrarrazões com pleito de não conhecimento do recurso – Rejeição – Apelação que traz fatos e fundamentos concretos a fim de buscar a inversão do julgado, o que se mostra suficiente para atender ao princípio da dialeticidade.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência na origem – Necessidade - Alegação da autora que sofreu prejuízo financeiro em decorrência de transferências indevidas via PIX – Ausência, todavia, de comprovação de participação das instituições requeridas no golpe sofrido pela requerente - Conjunto probatório demonstra que não houve falha na prestação de serviços e nem fortuito interno – Operações foram concretizadas em razão da falta de cautela da autora, antes de realizar as transações questionadas - Culpa exclusiva da vítima configurada - O golpe em análise não resulta na responsabilidade das instituições requeridas, porque constitui fortuito externo - Excludente do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes – Verba honorária majorada – Recurso desprovido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Dagmar Machado Araújo contra Banco Bradesco S.A. e Natura & Co Pay Serviços Financeiros e Tecnologia em Pagamentos Eletrônicos Ltda., aduzindo a autora, em apertada síntese, que sofreu prejuízo financeiro em decorrência de transferência indevida via PIX no valor total de R\$12.550,00 (doze mil, quinhentos e cinquenta reais), razão pela qual busca reaver o prejuízo material que sofreu, além de ser ressarcida pecuniariamente pelo dano moral causado em razão da responsabilidade objetiva das instituições requeridas.

A r. sentença de fls. 228/232, proferida pelo d. magistrado FELIPE FELIZ DA SILVEIRA, julgou improcedente a ação, carregando à autora o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa (R\$24.550,00), observada a

gratuidade processual.

Irresignada, apelou a autora batendo pela procedência da ação, ao principal argumento da omissão das instituições requeridas, que foram comunicadas das indevidas operações, mas não tomaram as medidas necessárias ao bloqueio do montante indevidamente transferido.

Recurso bem processado, acusando respostas às fls. 253/261 e 263/272, com preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que as razões expostas se mostram coerentes com o direito invocado e permitiram pleno conhecimento da pretensão. As razões apresentadas atendem aos termos das disposições contidas no Código de Processo Civil, observando o princípio da dialeticidade e buscando a reforma da sentença que lhe foi desfavorável, trazendo fatos e fundamentos concretos a fim da inversão do julgado.

Segundo Cassio Scarpinella Bueno, “O recurso tem de combater a decisão jurisdicional naquilo que ela o prejudica, naquilo que ela lhe nega pedido ou posição de vantagem processual, demonstrando o seu desacerto, do ponto de vista procedimental (error in procedendo) ou do ponto de vista do próprio julgamento (error in iudicando).” (Curso Sistematizado de Direito Processual Civil, volume V, Ed. Saraiva, p. 58), razão pela qual resta afastada a preliminar de não conhecimento do recurso.

Quanto ao mérito, afirmou a autora que recebeu uma mensagem via aplicativo whatsapp, por alguém se passando por seu irmão, afirmando que não estava conseguindo realizar pagamentos. Pediu, então, à autora que realizasse as transferências aqui questionadas. Sustentou que logo em seguida percebeu se tratar de um golpe, registrou boletim de ocorrência e entrou em contato com as requeridas, mas nada foi resolvido administrativamente.

Todavia, não obstante as alegações da parte autora, não há prova hábil a afirmar que as instituições requeridas tenham participado,

ainda que indiretamente, do golpe sofrido pela requerente.

A autora foi induzida a erro por terceira pessoa (estelionatário), com quem fez contato via aplicativo whatsapp, pensando a autora trata de seu irmão. Ainda que a autora pretenda discutir eventual dever de vigilância das instituições requeridas, fato é que não há nexo de causalidade com o golpe em que fora vítima, pois foi a autora quem, espontaneamente, efetuou os procedimentos ditados pelo falsário.

Em verdade, a autora procura transferir às instituições apeladas conduta (dever de vigilância) que ela própria não teve quando seguiu os procedimentos determinados pelo falsário. O golpe em análise não resulta na responsabilidade da instituição requerida, porque constitui fortuito externo.

Verifica-se que caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista das instituições rés por eventuais prejuízos de cunho patrimonial e/ou moral, nos termos do disposto no art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, pois a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima.

Anote-se que, em regra, o ônus de provar o alegado é da parte autora, em conformidade com o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A propósito do ônus da prova, “O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito” (VICENTE GRECO FILHO, em sua obra *Direito Processual Civil Brasileiro*, Volume 2, Editora Saraiva, 21ª edição, página 235).

Excepcionalmente, o ordenamento permite a inversão do ônus da prova, verificadas determinadas circunstâncias; entretanto, não é o caso de se aplicar tal inversão, baseada no Código de Defesa do Consumidor, pois, como medida excepcional, necessita do preenchimento de seus requisitos legais como o da verossimilhança das alegações e

hipossuficiência, que não estão presentes no caso concreto.

Ressalte-se que a falta de cautela da autora com relação à verificação da legalidade dos procedimentos que adotou não pode ser imputada às requeridas.

A autora foi induzida a erro, por terceiro estelionatário, por acreditar estar se comunicando com seu irmão. Todavia, da análise de todos os documentos trazidos com a inicial, não se verifica qualquer relação das rés com os fatos narrados na inicial.

A autora realizou regular e espontaneamente os procedimentos indicados, sendo induzida a erro por terceiro, que a fez acreditar em situação inexistente.

Denota-se, assim, que a autora, sem malícia ou qualquer cautela no intuito de aferir a veracidade das informações passadas via mensagem whatsapp, acabou transferindo voluntariamente os valores questionados.

Nem se alegue que tal operação fugiu ao perfil financeiro da autora, tendo em vista que as transferências bancárias, por meio de PIX, foram realizadas mediante utilização de senha pessoal e intransferível, não sendo perceptível como fraudulenta pela requerida.

Não se pode aqui, nem mesmo, se socorrer do Mecanismo Especial de Devolução (MED), instituído pelo Banco Central do Brasil, porque é importante ressaltar que se trata de um procedimento administrativo que visa facilitar a devolução de valores em casos de fraude, mas sua aplicação não é automática e depende de diversos fatores, como a existência de saldo na conta destinatária e a inexistência de saque ou transferência posterior dos valores. Ademais, a eventual falha na aplicação do MED, após a concretização das transferências, constitui fato posterior ao dano, que não guarda relação de causalidade com o evento danoso original.

Assim, embora lamentável os fatos narrados, da análise dos autos não há que se falar em qualquer responsabilização das instituições requeridas, porque premiaria a autora, que deu azo a sua própria desídia, já



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que não demonstrada qualquer participação das rés no processo fraudulento.

Neste sentido já decidiu esta Egrégia 23ª Câmara de Direito Privado, em casos análogos: “APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores cumulada com indenizatória. Golpe do PIX. Autora ludibriada por golpista que, se passando por seu filho, induziu a autora a realizar transferência de valor mediante chave PIX. Responsabilidade objetiva afastada. Culpa exclusiva da vítima. Falta de cautela mínima da consumidora, que não conferiu o nome do destinatário da transferência efetivada. Fraude narrada nos autos, que não se relaciona com eventual defeito de segurança do serviço bancário. Fortuito externo. Nexo causal rompido. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apel. 1011113-97.2023.8.26.0269, Rel. Des. Emilio Migliano Neto, j. 02.07.2025).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência na origem - Necessidade - Alegação da autora que sofreu prejuízo financeiro em decorrência de transferência indevida via PIX - Ausência, todavia, de comprovação de participação da instituição requerida no golpe sofrido pela requerente - Conjunto probatório demonstra que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno - Operação foi concretizada em razão da falta de cautela da autora, antes de realizar a transação questionada - Culpa exclusiva da vítima configurada - O golpe em análise não resulta na responsabilidade da instituição requerida, porque constitui fortuito externo - Excludente do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - Precedentes - Verba honorária - majorada desprovido.” (Apel. 1004451-36.2025.8.26.0047, Relª Desª Lígia Araújo Bisogni, j. 26.01.2026).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, majorada a honorária de sucumbência para 12% do valor corrigido da causa, observada a gratuidade processual.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora