



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000069464**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024970-91.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que são apelantes ADRIANA MARCELINA GUANDALIM PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e LEANDRO MARCIO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NEON PAGAMENTOS S/A e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1024970-91.2024.8.26.0071  
Apelante: Adriana Marcelina Guandalim Pereira e outro  
Apelado: Neon Pagamentos S/A e outro  
Foro e vara de origem: Foro de Bauru/5ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA ADOÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (PIX MED). IRREGULARIDADE NA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação contra sentença de improcedência em ação ajuizada por consumidores que foram vítimas de fraude em transferência via PIX, postulando restituição dos valores e indenização por danos morais diante da inércia das instituições financeiras após a comunicação do golpe.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões em discussão: (i) a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude em operação via PIX; (ii) a caracterização de falha do serviço pela ausência de acionamento do PIX MED e pela abertura irregular de conta do fraudador; (iii) a existência de dever de restituição em dobro e indenização por dano moral.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC e das Súmulas 297 e 479 do STJ.

4. Incumbe às instituições financeiras o ônus de demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a adoção imediata de medidas de mitigação do dano, como o acionamento do PIX MED, conforme o art. 373, II, do CPC.

5. A ausência de prova, por uma das instituições, do pronto acionamento do Mecanismo Especial de Devolução após a comunicação da fraude caracteriza falha na prestação do serviço e enseja responsabilidade civil.

6. A permissão para abertura de conta bancária sem a comprovação da observância das cautelas exigidas pela regulamentação do Banco Central configura falha de segurança e fortuito interno, atraindo a responsabilidade da instituição financeira.

7. A restituição em dobro dos valores indevidamente transferidos é cabível quando a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

8. O dano moral se presume diante da angústia, do transtorno e da perda de tempo útil suportados pelos consumidores, sendo a indenização fixada segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com funções compensatória e inibitória.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

9. Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e condenar os requeridos a restituírem, em dobro, os valores discutidos nesta ação, que foram indevidamente transferidos para a conta dos golpistas, e a pagarem solidariamente aos autores uma indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §2º, 86, parágrafo único, e 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406; Resolução BCB nº 4.753/2019; Lei nº 14.905/2024.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, EREsp nº 1.413.542/RS; TJSP, Apelação Cível nº 1021761-55.2023.8.26.0005; TJSP, Apelação Cível nº 1014206-03.2022.8.26.0011.*

Adriana Marcelina Guandalim Pereira e Leandro Márcio Pereira ajuizaram ação de conhecimento em face de Neon Pagamentos S/A e Banco Bradesco S/A. Narrou que foram ludibriados por fraudadores para celebração de negócio no valor de R\$700,00 (setecentos reais), visando à prestação de curso para transporte de cargas perigosas. Informou que após constatar a ocorrência do golpe, entrou em contato com os bancos réus para promover o cancelamento ou estorno das transferências, contudo, não obteve êxito. Pugnou pela procedência dos pedidos com a condenação dos réus no pagamento de indenização por danos morais, no estorno, se possível, dos valores despendidos e bloqueio do fluxo de transferências para as contas fraudulenta.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos (fls. 337/343).

Os autores interpuseram Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos integralmente (fls. 347/367).

### **É o relatório.**

Inicialmente, afasto a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade suscitado pelo Banco Bradesco em sede de contrarrazões de apelação. Embora a apelação não impugne cada fundamento da r. Sentença e tenha reiterado pedidos formulados na inicial, é suficiente para devolver a matéria a este Tribunal para análise.

Enfrentando a preliminar levantada pelo Banco Neon, rejeito sua alegação de ilegitimidade passiva, pois sabidamente é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que é o responsável pela (in)segurança das operações realizadas no âmbito dos serviços que presta (CDC, art. 14).

Já aproveitando este ponto para analisar o mérito, ressalto que as instituições financeiras respondem objetivamente (independentemente de culpa) pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, somente se isentando de responsabilidade se comprovarem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ou ainda, que o defeito inexistente (STJ/Súmulas 297 e 479).

Os autores afirmaram na inicial que notificaram aos bancos o golpe e pediram o bloqueio das transferências assim que perceberam terem sido vítimas de crime, mas eles não adotaram providências imediatas para tentar bloquear ou reaver os valores. Neste contexto, era ônus dos bancos requeridos apresentar provas de que recepcionaram tal pedido e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED (mecanismo especial de devolução), nos termos do art. 373, II, do CPC, mas somente o banco Bradesco comprovou tal providência (fls. 330). O Banco Neon não apresentou nenhuma prova relacionada ao pronto acionamento do PIX MED, tratando-se o documento de fls. 324 de transação alheia aos presentes autos. Assim, deve ser reconhecida a falha na prestação dos seus serviços, a legitimar sua responsabilização ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais pelo ocorrido, nos termos do art. 14 do CDC. Neste sentido:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. RECURSO DE APELAÇÃO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. IMPLEMENTAÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED). FALHA PARCIAL NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL INEXISTENTE. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME Recurso de apelação interposto pelo Banco BS2 e pelo

Banco Itaú contra sentença que julgou conjuntamente os processos nº 1021756-33.2023.8.26.0005 e nº 1021761-55.2023.8.26.0005, condenando os réus à restituição de valores subtraídos via PIX (R\$ 50.000,00 e R\$ 19.600,00), acrescidos de correção e juros, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 para cada instituição.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se as transações bancárias impugnadas decorreram de falha no sistema de segurança das instituições financeiras, configurando responsabilidade civil objetiva; (ii) estabelecer se houve falha dos bancos na adoção do Mecanismo Especial de Devolução (MED) após a comunicação da suposta fraude; (iii) determinar a configuração, ou não, do dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR A legitimidade passiva do Banco BS2 se reconhece à luz da Teoria da Asserção, bastando a atribuição de responsabilidade na inicial para configurar a pertinência subjetiva. O Código de Defesa do Consumidor se aplica às instituições financeiras (STJ, Súmula 297), mas a inversão do ônus da prova depende de verossimilhança ou hipossuficiência, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. As transações questionadas (cinco transferências de R\$ 10.000,00) ocorreram dentro dos limites autorizados, com autenticação em dispositivo previamente cadastrado, geolocalização compatível com o endereço do autor e utilização de senha/token, não havendo indícios de falha no sistema de segurança. Não se aplica a Súmula 479 do STJ, pois não restou comprovada fraude decorrente de falha sistêmica ou fortuito interno. Contudo, as instituições financeiras não demonstraram a adoção do Mecanismo Especial de Devolução (Resolução BCB nº 147/2021), falhando na tentativa de recuperação dos valores após a comunicação da suposta fraude. O dano moral não se configura, porque o autor contribuiu significativamente para a ocorrência das operações contestadas, além de ter movimentado sua conta de forma compatível com as transferências impugnadas.

IV. DISPOSITIVO E TESE Recursos parcialmente providos para afastar a indenização por danos morais e limitar a restituição solidária dos réus ao saldo existente na conta do beneficiário das transferências em 08/10/2022, até o limite de R\$ 50.000,00. Tese de julgamento: A legitimidade passiva do banco destinatário de transferência contestada se analisa em abstrato, segundo a Teoria da Asserção. A mera alegação de fraude não basta para afastar a validade de operações bancárias realizadas com autenticação em dispositivo cadastrado e senha pessoal. A falha na implementação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) após a comunicação de suposta fraude gera responsabilidade civil das instituições financeiras. A indenização por dano moral não se configura quando o consumidor contribui de forma relevante para a concretização das operações questionadas. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, e 14; Resolução BCB nº 147/2021, art. 39, B. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.424.617/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 06.05.2014, DJe 16.06.2014."

(TJSP; Apelação Cível 1021761-55.2023.8.26.0005; **Relator (a): Rubens Hideo Arai**; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

Houve também falha de segurança do banco Bradesco ao ter permitido que o falsário abra conta bancária para fins de aplicação de golpes, sem fazer uma verificação

mínima da identidade do cliente, em ofensa à Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central. O banco não apresentou nenhuma prova de que exigiu do criminoso os documentos elencados pelo BACEN quando da abertura da conta bancária, como determina o art. 373, II, do CPC. Presume-se, assim, que não houve a devida cautela na abertura da conta, a caracterizar a falha na prestação do serviço. Neste sentido:

“AÇÃO DE REGRESSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DIREITO DE REGRESSO. BOLETO ADULTERADO. CORRESPONSABILIDADE DA EMPRESA INTERMEDIADORA. Ação regressiva promovida pela instituição financeira em face da empresa ré. Participação da ré na cadeia da fraude sofrida pela cliente do banco autor. Falha de segurança que ocorreu no recebimento do pagamento por meio de sistema virtual. A ré (fintech de pagamentos e subordinada às normas do BACEN) permitiu abertura de conta sem cautelas necessárias na identificação do cliente (fraudador). O golpe também terminou bem-sucedido, porque a ré permitiu a abertura de conta de recebimento sem conferências necessárias sobre real destinatário. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Incidência da Súmula 479/STJ. Precedentes desta C. Turma Julgadora em processos envolvendo as mesmas partes. Ré que deve arcar com metade do valor pretendido pelo banco autor, já que corresponsável. Ação julgada parcialmente procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1014206-03.2022.8.26.0011; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)

“Recurso inominado – Golpe do pix – Estelionatário que clonou o celular da irmã do autor e pediu dinheiro emprestado, concretizando-se a transferência – Sentença de improcedência que deve ser reformada – Ré mantenedora da conta corrente da beneficiária da operação que não trouxe aos autos qualquer comprovação de regularidade e conferência de documentos de identidade da correntista quando da abertura da conta, o que denota falha na segurança, a permitir a prática de fraudes – Fortuito Interno - Dever de restituir o valor transferido – Danos morais configurados e arbitrados em R\$3.000,00 – Recurso da requerida desprovido.”

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1001915-35.2022.8.26.0604; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 6ª Turma Recursal Cível; Foro de Sumaré - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 07/11/2023; Data de Registro: 07/11/2023)

A discussão não se limita à conduta dos autores ao realizar o Pix, mas envolve o dever legal das instituições financeiras de demonstrar a regularidade da abertura das contas e a adoção de mecanismos eficazes de prevenção e mitigação de fraudes.

Assim, resta configurada a falha na prestação de serviço por parte dos bancos, que não adotaram as medidas de segurança necessárias para evitar a fraude, devendo, por isso, restituir aos autores, em dobro, os valores que foram indevidamente transferidos aos golpistas, independentemente da existência ou não de má-fé, de acordo com

o art. 42, parágrafo único, do CDC e com a jurisprudência:

"A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO.

(...)

Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."

(STJ - EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021).

"Enunciado 14 da Seção de Direito Privado/TJSP: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, no caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quanto à falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as súmulas n. 297 e 479, bem como a tese relativa ao repetitivo 466, todas do STJ"

Os autores também fazem jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços dos requeridos lhes causou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao terem que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para tentar reaver o seu dinheiro.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e condenar os requeridos a restituírem, em dobro, os valores discutidos nesta ação, que foram indevidamente transferidos para a conta dos golpistas, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data do evento danoso, e a pagarem solidariamente aos autores uma indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência, com fundamento no art. 86, parágrafo único, do CPC, de modo que arcarão os requeridos integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**