



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000260329

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027965-17.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante DIVANGEL DE OLIVEIRA ROSARIO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, CITABANK PARTICIPACOES LTDA e BANCO GENIAL S.A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 24 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1027965-17.2024.8.26.0576

Apelante: Divangel de Oliveira Rosario

Apelado: Banco Bradesco S.A. e outros

Comarca: São José do Rio Preto – 1ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Douglas Borges da Silva

Voto nº 5101

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. GOLPE DO PIX. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de nulidade de contratos de empréstimo e indenização por danos materiais e morais.

2. A apelante busca a reforma da sentença para condenar os réus ao pagamento de danos materiais (R\$ 8.100,00) e morais (R\$ 12.000,00). Alega responsabilidade objetiva dos réus por falha na prestação do serviço e ausência de bloqueio de transações atípicas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) se há responsabilidade dos réus pela falha na prestação de serviço; (ii) se há dano material; e (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A dialeticidade recursal foi observada, com a apelante apresentando fundamentação específica e adequada, impugnando os fundamentos da sentença recorrida.

5. O autor realizou as transferências de forma livre e espontânea, seguindo orientações de terceiro que se passou por gerente do banco. O fraudador teve acesso à informação sobre a reclamação do autor em loja virtual de aplicativos, fonte pública, e não a

dados bancários sigilosos. As conversas via WhatsApp demonstram que diversas informações foram fornecidas pelo próprio autor.

6. Os empréstimos foram contratados e as transferências realizadas com senha pessoal, em caixa eletrônico dentro da agência bancária, onde o autor poderia ter buscado auxílio de funcionários. Não há prova de vazamento de dados ou falha no sistema de segurança.

7. As transferências PIX partiram de conta do autor para outra conta de sua titularidade no Nubank, o que não despertaria suspeitas de anormalidade. Os valores transferidos para terceiros partiram da conta do Nubank, instituição estranha aos autos. Os empréstimos contratados estavam dentro do limite de crédito aprovado para o autor, não destoando de seu perfil de consumo.

8. O Banco Genial atuou como mero destinatário dos valores transferidos para a conta da empresa Anspace Instituição de Pagamento Ltda. Não há prova de irregularidade na abertura da conta ou de falha no dever de diligência.

9. O Citabank Participações Ltda. foi destinatário do valor de R\$ 5.200,00. Em sua contestação, não apresentou qualquer justificativa para o crédito, nem demonstrou a existência de relação jurídica que legitimasse o recebimento. Aplica-se o art. 884 do Código Civil, que veda o enriquecimento sem causa. O valor deve ser restituído, com correção monetária e juros de mora desde o desembolso (Súmulas 43 e 54 do STJ).

10. Afastada a responsabilidade dos réus pela fraude, inexistente fundamento para condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso parcialmente provido para condenar o Citabank Participações Ltda ao reembolso de R\$ 5.200,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima, que realiza transferências bancárias de forma espontânea, sem adotar as cautelas mínimas de verificação, e quando o fraudador obtém informações de fonte pública (reclamação em loja virtual de aplicativos), o que caracteriza fortuito externo. 2. O beneficiário direto dos valores transferidos, contudo, deve restituí-los, sob pena de

configurar enriquecimento sem causa (art. 884 do CC), quando não demonstrada a existência de relação jurídica que justifique o crédito.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, 487, I; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º; CC, arts. 884.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 43, 54; TJSP, Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 18.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 29.01.2026.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 366/371, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Divangel de Oliveira Rosario** em face do **Banco Bradesco S.A., Citabank Participações Ltda e Banco Genial S.A.**, nos seguintes termos:

“Posto isso, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Revogo a tutela provisória.

Sucumbente, condeno a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais que arbitro em 15% do valor atualizado da causa, ônus suspenso em razão da concessão da gratuidade de justiça (art. 98, §3º do CPC).”

Sustenta o autor/apelante, que há responsabilidade objetiva dos réus ante a falha na prestação do serviço; que as movimentações são atípicas ao seu perfil; que restam caracterizados os danos morais e materiais indenizáveis. Requer a reforma da sentença para condenar os réus.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 374/384).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões apresentadas (fls. 388/403).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeito a preliminar arguida em contrarrazões do Banco Bradesco S.A. acerca da violação do princípio da dialeticidade.

Não se vislumbra qualquer vício na peça recursal que possa ensejar o reconhecimento da alegada ausência de dialeticidade recursal. O apelante, em suas razões recursais de fls. 374/384, apresentou fundamentação específica e adequada, impugnando pontualmente os fundamentos da sentença recorrida e demonstrando de forma clara os vícios que entende presentes no julgado de primeiro grau.

A peça recursal observou rigorosamente os requisitos do artigo 1.010, III, do CPC, apresentando as razões do pedido de reforma da decisão e demonstrando o interesse recursal através da exposição dos prejuízos decorrentes da sentença impugnada.

Constam elementos documentais robustos que evidenciam o cumprimento pelo recorrente dos requisitos da dialeticidade, tendo o recurso enfrentado especificamente os fundamentos da r. sentença e apresentado tese jurídica consistente para a reforma do julgado.

Superada a preliminar, passa-se ao mérito.

Consta que, o autor é correntista do Banco Bradesco S.A. (Ag. 2152, CC 33851-6).

Em 12/06/2024, comunicou via aplicativo que seu cartão de crédito apresentava problema no chip, solicitando bloqueio e segunda via. Em 15/06/2024, recebeu mensagem via WhatsApp do número (11) 98383-5546, de pessoa que se identificou como Isac Andrade, gerente de relacionamento do Bradesco, oferecendo orientação para resolver o problema. O fraudador possuía todos os dados bancários do autor, o que lhe conferiu credibilidade.

Sob orientação do falso gerente, o autor compareceu a um caixa eletrônico do Bradesco e realizou os procedimentos indicados, incluindo duas transferências via PIX - R\$ 5.200,00 para conta no Banco Citabank/Iugu Ip S.A. e R\$ 2.900,00 para conta no Banco Genial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em 18/06/2024, ao comparecer à agência, o autor foi informado de que haviam sido contratados em seu nome dois empréstimos pessoais: R\$ 4.900,00 (contrato 3231103) e R\$ 2.200,00, cujos valores foram esvaziados pelas transferências realizadas.

O banco foi comunicado da fraude, mas negou a devolução dos valores, sob alegação de que as operações foram realizadas com senha pessoal.

Requeru a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo, condenação dos réus ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 8.100,00 e reparação por dano moral no valor de R\$ 12.000,00.

Em contestação, o réu Citabank Participações Ltda, defendeu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que não estão presentes os requisitos autorizadores da concessão da tutela de urgência; não ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao caso; que não houve falha na prestação do serviço; ocorrência de fortuito externo; que se trata de culpa exclusiva de terceiros e da vítima; que não cometeu ato ilícito, não estando configurada sua responsabilidade; que não está caracterizado o dano moral indenizável e o valor requerido é excessivo; que não há dano material (fls. 149/164).

Banco Bradesco S.A. contestou alegando, preliminarmente, a inépcia da inicial; sua ilegitimidade passiva; falta de interesse processual. No mérito, a ausência de falha nos serviços prestados; inexistência de ato ilícito; ocorrência de fortuito externo; que houve culpa exclusiva da vítima; que não há responsabilidade de sua parte; que não há dano material ou moral indenizável (fls. 193/253).

O Banco Genial S.A. não contestou (fls. 358).

Instados acerca das provas que pretendam produzir (fls. 359), autor e Citabank Participações pugnaram pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 362/363) ao passo que Banco Bradesco pela prova oral com o depoimento do autor e inquirição do beneficiário do crédito (fls. 364).

Sobreveio sentença julgando improcedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade dos réus; (ii) se há dano material e; (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o autor e réu juntaram os seguintes documentos: extrato da conta corrente (fls. 20/21); prints de tela do aplicativo whatsapp (fls. 22/41); boletim de ocorrência (fls. 42/43); print de tela com reclamação; comprovantes de Pix (fls. 49/50); comprovantes de transferência (fls. 332/333, 335/336).

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo àquele o caso dos autos.

Em que pese o alegado pelo autor, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança das instituições financeiras réis.

Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta do próprio apelante, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, efetuou transferência para outrem.

Com o relato da petição inicial e do próprio boletim de ocorrência lavrado (fls. 42/43) é possível verificar que o autor/apelante concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato via aplicativo de mensagem com terceira pessoa que se passava por funcionário do Banco em que mantém conta corrente (Banco Bradesco) (fls. 22), pessoa jurídica diversa da segunda e terceira ré, e seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea, empréstimos e Pix para conta de desconhecidos que lhe fora indicada (fls. 49/50).

O suposto funcionário questionou o requerente sobre reclamação realizada acerca da solicitação de segunda via de cartão e, sendo a resposta positiva, passou a seguir a orientação de procedimentos para a suposta emissão da via do cartão.

Ao contrário do alegado pelo requerente, não houve vazamento de dados, a informação sobre a dificuldade de emissão da via do cartão foi retirada de reclamação pública realizada em loja virtual de aplicativos na descrição do aplicativo “Bradesco Cartões” (fls. 44).

No ponto, as conversas mantidas via whatsapp



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidenciam que o fraudador não possuía maiores informações acerca do demandante e que, muitas delas, foram fornecidas pelo próprio consumidor (fls. 24, 26).

Sob a justificativa de estar executando um protocolo para emissão e validação de segunda via de cartão, o apelante foi orientado a realizar alguns procedimentos por caixa eletrônico e whatsapp.

Sem qualquer cautela, realizou todo o procedimento vindo a realizar os empréstimos e promover as transferências.

Evidente que o requerente tinha condições de aferir previamente a validade do aludido procedimento por meio de telefone oficial e conhecido do Banco em que é correntista visto que consta em seu próprio site¹.

Ademais, no mesmo site se verifica que os atendimentos via whatsapp ocorrem por meio de inteligência artificial denominada “BIA” não havendo tal abordagem por funcionários do Banco e, se não bastasse, o apelante teve que se dirigir a caixa eletrônico no interior de agência bancária podendo questionar o ocorrido com qualquer funcionário lá existente.

Assim, deixou o autor de observar os cuidados mínimos necessários com relação à verificação da legalidade dos procedimentos que adotou, de modo que inexistente falha na prestação de serviços por parte dos réus, a justificar o pedido indenizatório.

O autor realizou regular e espontaneamente os procedimentos indicados, sem qualquer questionamento prévio ou verificação da veracidade. Notório que a emissão da segunda via do cartão e validação prescindem da realização de transferências para contas de terceiros.

Nenhuma instituição financeira orienta seus clientes a realizar transferências como procedimento de segurança.

Notório que o autor possuía total ciência das transferências, inclusive enviou os comprovantes ao falsário via whatsapp (fls. 23, 33, 36).

Em que pese o apelante pugnar pela falha do Banco Bradesco ao não detectar suposta atipicidade das transações em relação ao seu perfil de movimentação, tal ilação não prospera visto que sendo correntista da referida instituição financeira e havendo limite de crédito aprovado em seu nome, solicitar o

¹ <https://banco.bradesco/html/classic/index.shtm>, consulta realizada em 05/03/2026.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo não destoa do perfil de consumo.

Pelo contrário, em análise interna do perfil do cliente é que se libera ou não crédito e se define o limite. Ademais, como comprova o corrêu Bradesco, as transferências Pix no valor de R\$ 5.200,00 e R\$ 2.900,00 partiu de sua conta para outra conta, também de sua titularidade, mantida pelo Nubank (fls. 332/333, 335/336) não levantando qualquer suspeita acerca da movimentação.

Aliás, os Pix realizados para as contas de terceiros partiram de conta do Nubank, pessoa estranha ao processo, cabendo a ela ter verificado a regularidade da operação em confronto ao perfil do autor (fls. 49/50).

Diante desse cenário, é de se concluir que o corrêu Banco Genial S.A. apenas serviu de destinatário do valor transferido sem qualquer evidência de que a conta tenha sido aberta mediante fraude para fins ilícitos pela beneficiária Anspace Instituição de Pagamento Ltda (fls. 50).

A mera abertura de conta bancária perante as instituições financeiras, posteriormente utilizada por terceiro fraudador, não é suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade dos bancos por falha na prestação de serviço, uma vez que seria necessária a comprovação de que as contas foram criadas mediante fraude ou com documentos falsos, circunstância que não encontra respaldo nos autos, de modo que se mostra inviável ao julgador decidir com base em premissas externas.

Isso porque a regularidade da documentação é aferível, entretanto, a intenção do correntista não.

Por outro lado, apesar de não haver prova de que o corrêu Citabank Participações Ltda tenha concorrido para a fraude, fato é que foi destinatário do valor de R\$ 5.200,00 que recebeu por meio de conta mantida pela Iugu Ip S.A. (fls. 49) e, em sua contestação, não trouxe argumento ou prova a justificar ser credor de tal valor, portanto, estaria se enriquecendo à custa do autor sem qualquer causa evidente, havendo que promover a devolução do valor, nos termos do artigo 884 do Código Civil.

Tal valor deve ser devolvido de forma integral e em parcela única, incidindo correção monetária e juros de mora desde o efetivo desembolso por parte do autor (súmula 43 e 54/STJ).

Nota-se que, assim como o Banco Genial, a Iugu Ip



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

S.A. foi mera destinatária da transferência bancária não havendo também qualquer evidência de que a conta tenha sido aberta mediante fraude para fins ilícitos pelo beneficiário.

Por fim, não há prova de que o requerente tenha notificado, em tempo, os requeridos acerca da fraude para que tomassem as providências necessárias para buscar a devolução do valor via MED (Mecanismo Especial de Devolução). Afastando eventual inércia a colaborar com o aperfeiçoamento da fraude.

Nessa trilha, muito embora seja dever das instituições financeiras envidarem todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor tem o dever de zelo quando da utilização das ferramentas colocadas à sua disposição.

Por tais motivos, penso que se está diante da causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva da vítima, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – aos corréus Banco Bradesco, Banco Genial e Citabank.

Quanto à pretensa reparação por danos morais, não prospera o recurso do autor.

Conforme discorrido supra, os empréstimos e transferências ocorreram por total desídia do autor que deixou de observar a cautela necessária, tratando-se de culpa exclusiva da vítima, já que não demonstrada qualquer participação das instituições requeridas no processo fraudulento. Diante da ausência de falha na prestação do serviço, não há que se falar em indenização por danos morais.

Nem mesmo em relação ao corréu Citabank Participações Ltda há que se atribuir dever de indenizar por danos morais, em que pese tenha se beneficiado de valor da transferência bancária, não se provou que tenha concorrido para a perpetuação da fraude, também não há prova de que o autor tenha entrado em contato com a referida empresa para reaver o valor, sendo o dano experimentado resumido a questões patrimoniais que se reputam solucionadas com a determinação da devolução do numerário transferido.

Portanto, não há que se falar em qualquer responsabilização dos corréus diante dos fatos narrados na inicial, porque isso seria

premiar o autor, que deu azo à sua própria desídia,

E como explicitou a sentença (fls. 362/370):

“Incontroversa a fraude perpetrada por terceiro, a parte autora imputa aos bancos correqueridos falha na prestação dos serviços o que ter-lhe-ia acarretado prejuízo material e moral.

É pacífico o entendimento de que “[o] Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Súmula 297 do STJ).
]

Todavia, isso, por si só, não muda a sorte do caso, pois tal diploma não se destina a distribuir benesses, mas a proteger direitos daqueles que os tem.

Com efeito, os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que tenham as instituições financeiras concorrido para prática do evento danoso.

Isto porque, embora alegue a parte autora que tenha recebido mensagens de funcionário do banco corréu, que a indagou sobre uma reclamação feita por aplicativo celular dias antes, restou incontroverso dos autos que as mensagens recebidas não provieram dos canais oficiais do Banco Bradesco. De mais a mais, observo que os procedimentos foram realizados pela própria parte que foi até o caixa eletrônico de sua agência bancária seguindo todas as instruções do fraudador e, como se não bastasse, realizou transferências via PIX para contas de titularidade de pessoas jurídicas desconhecidas (págs. 49/50), sem a mínima cautela e conferência das informações recebidas, fatores determinantes para o sucesso da fraude.

Também não passa despercebido do juízo que a reclamação feita pela parte autora (pág. 44) se deu por meio de avaliação na descrição do aplicativo “Bradesco Cartões” em loja virtual de aplicativos, plataforma pública em que as avaliações são visíveis aos usuários. Portanto, não há que se falar em vazamento de dados bancários por parte do corréu Bradesco, tendo em vista que o próprio autor publicou sua reclamação relacionada ao bloqueio do cartão de crédito.

Bem se vê que todas as etapas da cadeia fraudulenta se deram fora dos ambientes administrados pelos corréus, caracterizando-se como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito externo.

Assim, não há sequer indício de que tenha havido falha no sistema de segurança dos bancos correqueridos, que tenha permitido o vazamento dos dados da parte autora, ou seja, não se verifica, portanto, a presença de nexos de causalidade entre o prejuízo suportado e conduta que pretende imputar aos corréus.

E não havendo falha nos respectivos serviços prestados pelos bancos correqueridos, afastada está a responsabilidade dos fornecedores, consoante leitura 'a contrario sensu' da Súmula 479 do STJ, 'in verbis': “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”.

Dessa forma, diante da premissa de que a responsabilidade dos corréus foi elidida pela culpa exclusiva da vítima (parte autora) e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, tampouco em inexigibilidade de débito, e muito menos em indenização por danos materiais e morais, pelo que de rigor a improcedência dos pedidos formulados na inicial.”

Veja-se julgados a respeito do tema:

“BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe por "whatsApp". Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transação por PIX realizada pelo próprio consumidor, induzido por fraudador. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026)

“APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais

e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

“Ação de restituição c.c danos materiais – Transferências bancárias realizada pelo autor através de PIX em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe – Golpe da falsa central de atendimento do Banco - Golpista se passou por funcionário do Banco – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de engenharia social, transferiu valores através de PIX para conta de terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha do Banco na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do autor para condenar o corréu Citabank Participações Ltda no reembolso do valor de R\$ 5.200,00.

Em vista da sucumbência recíproca (art. 86, *caput*, CPC) redistribuo o ônus sucumbencial, passando o autor e o réu Citabank a arcarem, cada qual com 70% e 30% das custas e despesas processuais, respectivamente, bem como honorários advocatícios em favor do advogado do autor de 15% sobre o valor da condenação (R\$ 5.200,00) e, honorários advocatícios em favor dos advogados dos réus de 15% sobre o valor da causa subtraído o valor da condenação (R\$ 14.900,00). Ressalvada a gratuidade processual conferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR