

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00035-301

RECLAMANTE: TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA **CPF :** 073.098.213-00

RECLAMADA: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL **CNPJ:** 00.360.305/0001-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora **TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA** em face da fornecedora **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, na qual relata que recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa se identificando como funcionária da CAIXA. Durante a referida ligação, foi-lhe informado que haviam sido agendadas três transações via PIX para uma conta pertencente a uma pessoa de nome Maria Rita. A suposta funcionária orientou a cliente a cancelar o agendamento dessas transações. Seguindo as instruções recebidas, a consumidora afirma ter realizado três transferências via PIX, totalizando o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Desconfiando da situação, a consumidora dirigiu-se até uma agência da Caixa Econômica Federal para esclarecer os fatos. Na oportunidade, foi informada de que as transações haviam sido efetivamente realizadas para a conta de um terceiro e que seria necessário abrir um processo de contestação. Diante do exposto, requer a consumidora o ressarcimento integral do valor transferido de forma indevida.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 11, a empresa esclareceu que a análise da contestação foi realizada em conformidade com os procedimentos internos e prazos regulamentares, concluindo pela rejeição do pedido de recomposição da conta, com a justificativa de que as transações contestadas foram realizadas com uso de senha e assinatura eletrônica pessoal da consumidora em seu dispositivo habitual, caracterizando, segundo a instituição, hipótese de golpe externo. Informou, ainda, que foi acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), porém o pedido foi indeferido pelo Banco Bradesco, instituição financeira destinatária dos valores. A consumidora reiterou sua demanda, alegando que irá recorrer ao Poder Judiciário.

No caso em apreço e a teor do preceituado no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva pelos danos decorrentes de defeitos na

prestação dos serviços. Todavia, essa responsabilidade não possui caráter absoluto, podendo ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º do referido dispositivo legal.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que a responsabilização das instituições financeiras, em hipóteses de fraudes praticadas mediante engenharia social, exige a demonstração de falha na prestação do serviço bancário, não sendo suficiente a simples ocorrência do golpe. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem decidido que, nos casos de "golpe do falso advogado", "golpe da falsa central" e fraudes semelhantes, a responsabilidade da instituição financeira depende da comprovação de que houve falha em seus mecanismos de segurança, ausência de monitoramento de operações manifestamente atípicas ou descumprimento dos deveres de prevenção às fraudes. Não demonstrada essa falha, a fraude perpetrada por terceiros não gera, por si só, o dever de indenizar.

Dessa maneira, cumpre registrar que a transação foi realizada mediante utilização das credenciais da própria consumidora em seu dispositivo habitual, após esta fornecer informações e autorizar a operação em razão da ação fraudulenta praticada por terceiros. Embora seja incontroversa a existência do golpe e a boa-fé da consumidora, os elementos constantes dos autos não evidenciam falha específica na prestação do serviço pela instituição financeira, tampouco demonstram que a operação apresentava características objetivamente incompatíveis com o perfil da cliente a ponto de impor ao banco o dever de bloqueio preventivo.

Ressalta-se ainda que não há elementos técnicos que permitam concluir que a instituição financeira tenha descumprido as normas aplicáveis ao funcionamento do PIX ou ao processamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), sendo certo que referido mecanismo não assegura, por si só, a restituição automática dos valores, especialmente quando inexistem recursos disponíveis na conta recebedora ou quando não estão presentes os requisitos regulamentares para sua efetivação.

Portanto, considerando ausente a comprovação de defeito na prestação do serviço bancário, não se mostra possível imputar à instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos

suportados pela consumidora, decorrentes da conduta criminosa praticada por terceiros. Portanto, inexistindo elementos capazes de demonstrar falha na prestação do serviço ou omissão da instituição financeira quanto à adoção das medidas previstas para situações dessa natureza, constata-se que não restou caracterizada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor apta a ensejar a aplicação de sanção administrativa. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX

Data: 11/08/2026 12:29:26-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

[DESPACHO]

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a contestação de transação realizada por meio da funcionalidade PIX, em razão de alegado golpe. Restou demonstrado que a reclamada adotou as providências cabíveis mediante acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), não sendo possível a restituição do valor em razão da negativa do MED da instituição financeira da conta destinatária. Ademais, a operação foi regularmente autenticada mediante utilização do aparelho e senha pessoal da titular, não se evidenciando na falha na prestação do serviço pela instituição financeira. Assim sendo não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de julho de 2026

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.10 15:33:19 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú