



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000272238

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001562-97.2025.8.26.0439, da Comarca de Pereira Barreto, em que é apelante MARLENE PAYÁ GITTI VENTURA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1001562-97.2025.8.26.0439
Comarca: Pereira Barreto
Apelante: Marlene Payá Gitti Ventura
Apelado: Banco Bradesco S/A

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Im procedência da ação. Apelo da autora. GOLPE DO FALSO ADVOGADO CONTATO VIA WHATSAPP. Contratação de empréstimos e transferência de valores realizada de forma espontânea pela própria apelante. Ausência de falha na prestação dos serviços pela parte requerida. Excludente de responsabilidade. Inteligência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso não provido.

Voto nº: 32.988

Vistos.

Ação de indenização por dano material e moral, sob alegação de que a autora foi vítima do golpe do falso advogado por contato via Whatsapp.

Afirma ter sido induzida a erro, o que permitiu o acesso ao ambiente digital de seu banco por terceiros fraudadores e a realização de contratação de dois empréstimos pessoais idênticos, cada qual no valor de R\$ 5.000,00, em 24 parcelas de R\$ 775,90, duas

transferências via PIX, uma de R\$ 9.500,00 e outra de R\$ 4.500,00, totalizando R\$ 14.000,00, destinadas à conta de terceiro.

Em defesa, o réu alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva. No mérito, afirmou não ter concorrido para o golpe e atribuiu à autora os danos sofridos ante participação na transferência. Negou qualquer falha na prestação do serviço e apontou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Rechaçou a alegação de dano moral ou material. Pediu a improcedência da ação.

O magistrado *a quo*, MM. Juiz Luciano Correa Ortega julgou improcedente a ação, com a condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, observada a gratuidade da justiça concedida em seu favor.

Inconformada, apelou a autora a sustentar *error in iudicando*, alegando que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo a fraude fortuito interno. Aponta falha no dever de segurança, evidenciada pela concessão de dois empréstimos em sequência sem autenticação robusta, liberação imediata de transferências atípicas e inoperância do sistema antifraude. Menciona que sua condição de pessoa idosa e hipervulnerável foi desconsiderada. Defende a condenação da instituição financeira no pagamento de indenização por danos materiais (inexistência dos empréstimos e restituição de valores) e morais (não inferior a R\$ 15.000,00). Requer a reforma da sentença, com a procedência da ação e inversão da sucumbência.

Apelo tempestivo, isento de preparo, ante a concessão da gratuidade da justiça e respondido.

Em contrarrazões, a instituição financeira aponta, em preliminar, ser o caso de não conhecimento do recurso, posto que as razões recursais não impugnaram devidamente os fundamentos da sentença.

É o relatório.

Primeiramente, cumpre apreciar a preliminar suscitada em contrarrazões pelo réu.

Nesse aspecto, não há falar-se em falta de impugnação específica. O apelo da autora ataca de forma suficiente os fundamentos da r. sentença, com pedido de nova decisão. Conhece-se do recurso.

A apelação não comporta provimento.

Não há que se falar em *error in iudicando*.

Ainda que se aplique à hipótese as normas do Código de Defesa do Consumidor, o fato é que a apelante não demonstrou o fato constitutivo do seu direito.

Não cumpriu o ônus imposto pelo artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

A própria autora afirma que forneceu dados bancários e senha de sua conta de maneira espontânea (folha 03), em virtude de orientação vinda de suposta advogada de escritório de advocacia contratado para cuidar de ação judicial de seu interesse.

Constou ainda na declaração apresentada na lavratura do Boletim de Ocorrência (folha 22):

“(...) solicitou ainda que a vítima fornecesse as informações de dados do cartão e senha com fotos, bem como uma foto da vítima. A vítima fez o que foi solicitado acreditando ser realmente a sua advogada, visto ter falado até o nome de seu filho. Notícia ainda a vítima, que por outro número telefônico (11) 96150-5066, uma pessoa se passando por funcionário do Banco Bradesco, falou com a vítima por cerca de duas horas a fim de realizar a simulação/liberação dos valores, que então o meliante foi orientando a vítima a entrar no aplicativo do Banco

Bradesco, onde passou diversos passos para a vítima, que enganada realizou dois empréstimos pessoais (...) dois pix, sendo um no valor de R\$ 4.500,00 e outro no valor de R\$ 9.500,00”.

Da análise da dinâmica dos fatos, não restou demonstrada a ocorrência de falha na prestação dos serviços do apelado, nem o necessário nexos causal entre a sua conduta e o dano sofrido.

A hipótese é de culpa exclusiva da vítima.

Aplicável a exceção prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros”.

O fato é que as provas mostraram que a apelante foi vítima do dolo de terceiro, cujo prejuízo não pode ser imputado à instituição financeira.

Foi a própria apelante quem contribuiu, com sua desídia, para a eclosão da fraude a que foi submetida.

O Banco não falhou no seu serviço porque o golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela da própria apelante que realizou, a transação bancária (empréstimos e transferências de valor via PIX) sem antes verificar com seu advogado a veracidade das informações que lhe foram transmitidas por terceiro desconhecido.

Foi negligente ao confiar em terceiro, deixando-se envolver em uma manipulação.

Também não se cuida de hipótese de fortuito interno, a excluir a aplicação da súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça.

Desta forma, não configurada a falha na prestação do serviço e nem a responsabilidade da instituição financeira, era mesmo de rigor a improcedência dos pedidos.

A propósito:

“RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Indenização Golpe do “Whatsapp” - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores - Culpa exclusiva da vítima - Inexistência de falha na prestação dos serviços do Banco apelado - Precedentes deste Tribunal - Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pela ré - Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela da autora que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas Ação indenizatória improcedente - Sentença preservada - Honorários - Cabimento - Honorários recursais advocatícios majorados de 10% para 15% sobre o valor da causa, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, cuja exigibilidade permanece suspensa por força da gratuidade processual - Recurso desprovido.” (TJSP, 20ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1037086-56.2022.8.26.0506, Rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. em 14/08/2023).

“PRELIMINAR Não restou configurada violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que o requerente delimitou os pontos em que a r. sentença estaria viciada - PRELIMINAR AFASTADA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS Alegação de falha na prestação dos serviços Autor que transferiu quantia que teve como destinatário final terceiro fraudador, após cair em golpe de anúncio de venda de veículo na internet Pretensão de condenação do réu à restituição dos numerários transferidos, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais Sentença de improcedência Insurgência do autor Descabimento Hipótese em que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor Operação que foi realizada pelo próprio consumidor Circunstâncias dos autos que denotam que o autor não adotou cautelas mínimas para se certificar da idoneidade da operação Ausência de responsabilidade do réu diante da inexistência de nexo causal entre sua conduta e os prejuízos suportados pelo autor Precedentes do E. TJSP RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP, 11ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1004708-59.2022.8.26.0405, Rel. Des. Renato Rangel Desinano, j. em 01/6/2023).

“Ação de inexigibilidade de cobrança c/c danos morais e materiais. Golpe do "WhatsApp". Transferência de valores solicitada por uma amiga do autor para conta de terceiros. Ausência de responsabilidade da Instituição financeira. Culpa exclusiva da vítima verificada. Art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença mantida. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido.” (TJSP, 20ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1024341-31.2021.8.26.0554, Rel. Des. Luis Carlos de Barros, j. em 11/08/2022).

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem

decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para R\$ 2.000,00.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso.

Jairo Brazil

Relator