



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175941

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002559-54.2025.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que são apelantes WALTER DIAS DE MELLO FILHO (JUSTIÇA GRATUITA) e DÉBORA APARECIDA FORTINI DE MELLO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002559-54.2025.8.26.0286

Apelante: Walter Dias de Mello Filho e outro

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Itu

Voto nº 09.197

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C CANCELAMENTO DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DOS AUTORES. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. DADOS BANCÁRIOS E SENHA PESSOAL INFORMADOS AO ESTELIONATÁRIO PELOS AUTORES. AUSÊNCIA DE CONTATO COM A ADVOGADA CONTRATADA. CONDUTA NEGLIGENTE EVIDENCIADA. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 257/271) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 248/254 destes autos desta ação de indenização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por danos materiais e morais c/c cancelamento de empréstimo fraudulento, que a julgou improcedente e atribuiu o ônus de sucumbência ao autor.

Nas razões do recurso, o autor alega que foi vítima do conhecido “golpe do falso advogado”, em que criminosos, por meio de contato via “Whatsapp” utilizam foto e referências profissionais verossímeis para induzi-lo a acreditar que se tratava de advogado ligado a demanda pretérita. Sob esse artil foram contratados em seu nome dois empréstimos pessoais.

Defende que o banco deve responder de forma objetiva pelos prejuízos causados, em razão da falha nos sistemas de bloqueio e segurança.

Sustenta que as transações destoam do seu perfil de utilização.

Pede a declaração de inexigibilidade dos empréstimos, estorno integral dos valores debitados e indenização por danos morais.

Pugna pela reforma da r. sentença.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 275/293).

Recurso tempestivo e dispensado de recolhimento do preparo, uma vez que o apelante é beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 105).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Depreende-se dos autos que os autores receberam mensagem, via “Whatsapp” de estelionatário se fazendo passar pela advogada contratada por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eles para ajuizar ação contra clínica odontológica. Os autores não desconfiaram do golpe e passaram os dados bancários pessoais e senha, sob pretexto de que seriam liberados os valores da indenização. Ocorre que foram realizados dois empréstimos pessoais. Assim, pediram a declaração de inexigibilidade do débito, devolução em dobro dos valores descontados, além de indenização por danos morais.

O banco, por sua vez, defende a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, não havendo ocorrido nenhuma falha de segurança.

O pedido inicial foi julgado improcedente.

Pois bem.

É cediço que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da **Súmula nº 297 do C. STJ**. Assim, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

Na hipótese, os autores defendem a existência de falha na segurança bancária, uma vez que as transações fugiram do seu perfil de utilização.

Ocorre que, da análise do conjunto probatório, em especial da narrativa dos fatos apresentados na exordial, os próprios autores denotam que informaram os dados bancários e a senha pessoal ao golpista que se passava por advogado.

Com efeito, a experiência aponta que houve uso de "engenharia social", ou seja, a fragilização das credenciais do cliente, com o comprometimento do seu uso. A engenharia social é um conjunto de variadas técnicas utilizadas por criminosos para conseguir que a própria vítima entregue, espontaneamente, seus dados, sem perceber o golpe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tais técnicas ainda não são totalmente conhecidas. Todavia, são ampla e massivamente informadas pelos bancos e pela mídia em geral (jornais, internet etc.), para que as pessoas tomem cuidado e sejam prudentes, e nunca repassem ou "confirmem" dados bancários quando recebam telefonemas, mensagens ou *e-mails*.

Assim, é de clareza solar que os autores, agindo com negligência, ao confiar no golpista para realizar as operações bancárias, deram azo ao evento danoso.

Os autores poderiam ter evitado o prejuízo se tivessem sido diligentes e entrado em contato com a advogada contratada anteriormente.

Logo, não há dúvida de que os requerentes agiram com notável falta de cautela, facilitando a ação dos golpistas.

Não se olvida que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias. Contudo, tal fato não implica a procedência do pedido, uma vez que o próprio sistema prevê excludentes de responsabilidade, no seu artigo 14, §3º, II:

“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 terceiro.”

A esse respeito, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

“A terceira excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC (artigo 12 § 3º, III, e artigo 14, § 3º II) é a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa exclusiva de terceiro. Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.” (MIRAGEM, Bruno, Curso de Direito do Consumidor, 5ª edição, revista, atualizada e ampliada, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, páginas 557/558).

Outrossim, frise-se que o dano ocorreu por ato de terceiro que convenceu os autores a informar os dados bancários e senha, de modo que não tem o banco responsabilidade pelo prejuízo sofrido por eles, não estando caracterizada a hipótese de fortuito interno, motivo pelo qual não tem aplicação a Súmula nº 479 do C. STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, não há nexo de causalidade entre a conduta do réu e o resultado danoso. Portanto, evidente que o caso se trata de fortuito externo, decorrente da culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro, que tem o condão de romper o nexo causal entre o fato e o prejuízo, exonerando o banco da responsabilidade.

E em assim sendo, diante da excludente de responsabilidade configurada no presente caso, a improcedência do pedido é medida que se impõe.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência sobre o tema:

“APELAÇÃO. Ação anulatória de débitos c/c suspensão de descontos, devolução de valores e danos morais. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Cabimento. Golpe do falso advogado. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima. A mera abertura de conta bancária posteriormente utilizada por fraudador, sem prova de irregularidade detectável no procedimento, não enseja responsabilidade da instituição financeira. Danos morais. Não cabimento. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007855-44.2025.8.26.0161; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA.

ENGENHARIA SOCIAL. Autor que, após contato via WhatsApp de suposto advogado informando falso depósito judicial, fornece dados e realiza operações bancárias em favor de terceiros. Alegação de falha na segurança do sistema bancário. Inocorrência. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). Necessidade, contudo, de demonstração do nexo causal. FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE INFORMAÇÕES BANCÁRIAS. Dinâmica dos fatos que revela a entrega voluntária de credenciais e a realização de transações pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e dispositivos de segurança, induzido a erro por ardid de estelionatários. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). A instituição financeira não responde por danos decorrentes de transações realizadas pelo cliente que, ludibriado por golpe praticado fora do ambiente bancário, autoriza as operações. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto, por ausência de fortuito interno (falha sistêmica). MONITORAMENTO ANTIFRAUDE. Instituição financeira que chegou a bloquear preventivamente uma transação, liberando-a após confirmação do próprio cliente. Ausência de falha no dever de segurança. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001119-34.2025.8.26.0541; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026).

“Apelação cível – Ação indenizatória – Fraude conhecida

como "golpe do falso advogado" – Contato recebido pela autora via aplicativo de mensagens, em que terceiros se fizeram passar por seu advogado e por suposto servidor do STJ, prometendo-lhe valores decorrentes de pretensão êxito em processo judicial – Realização voluntária de transferências bancárias pela própria consumidora, seguindo orientações dos estelionatários – Ausência de adoção de cautelas mínimas, como a verificação da autenticidade das informações ou o contato direto com seu advogado – Culpa exclusiva da vítima configurada, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, rompendo o nexo causal – Inexistência de falha nos serviços prestados pelos bancos réus – Alegação de transações realizadas por dispositivos estranhos afastada, diante da admissão da autora de que realizou pessoalmente as operações acreditando tratar-se de simulações – Mecanismo Especial de Devolução instituído, mas sem êxito por ausência de saldo na conta destinatária, conforme art. 41-A da Resolução BCB nº 103/2021 – Cadeia de transferências iniciada entre contas de titularidade da própria autora, circunstância que não gera suspeição ou obrigatoriedade de bloqueio automático pelas instituições financeiras – Inexistência de elementos que indiquem violação dos sistemas de segurança ou falha nos mecanismos antifraude – Fraude praticada por terceiros que caracteriza fortuito externo – Manutenção da sentença de improcedência – Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1002680-42.2025.8.26.0073; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Avaré - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2026; Data de Registro: 28/01/2026).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante desses fundamentos, a r. sentença deve ser mantida tal como lançada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso** e determino a majoração dos honorários advocatícios em 15% sobre o valor da causa. Entretanto, a exigência fica sobrestada, na forma do artigo 98, §3º, do CPC, por ser os autores beneficiários da Justiça Gratuita.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator