



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170995

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002981-97.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante SANDRA CRISTINA TEGI ROMERO (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1002981-97.2025.8.26.0037

Comarca: Araraquara (6ª Vara Cível)

Apelantes/Apelados: Banco Bradesco S/A e Sandra Cristina Tegi Romero

Juiz: Dr. Sansão Ferreira Barreto

Voto nº: 00.621

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. GOLPE DO "FALSO ADVOGADO". APELAÇÃO PROVIDA E RECURSO ADESIVO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação e recurso adesivo interpostos contra sentença que declarou a inexigibilidade de 50% dos valores de empréstimos e transferências via PIX, decorrentes de golpe do "falso advogado". A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva do banco e a culpa concorrente da autora, rejeitando o pedido de danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na responsabilidade civil do banco réu pelos danos materiais e morais decorrentes de fraude perpetrada por terceiros, com a autora fornecendo seus dados bancários.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do banco é afastada quando há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. 4. A fraude foi caracterizada como "fortuito externo", sem falha técnica do banco, pois as operações foram validadas com credenciais da autora. 5. A tese de falha no dever de segurança por "fuga de perfil" resta afastada na hipótese, uma vez que o monitoramento de risco é ferramenta complementar que não isenta o consumidor de seu dever básico de guarda e sigilo de senhas. 6. Inexistência de atipicidade manifesta nas operações questionadas, realizadas em horário comercial e significativamente compatíveis com o histórico de movimentação da autora fornecido nos autos.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso do réu provido e recurso adesivo da autora desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor. 2. A fraude externa não implica responsabilidade bancária.

Trata-se de recurso de apelação e recurso adesivo interpostos em face da r. sentença de fls. 169/179, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade de 50% (cinquenta por cento) dos

valores dos empréstimos e das transferências via PIX contestadas, referentes a operações realizadas na conta bancária da autora, no contexto de golpe do "falso advogado". Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao rateio, em partes iguais, das custas e despesas processuais, além de pagamento de honorários advocatícios aos patronos da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da condenação, observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau reconheceu a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Fundamentou que, embora a autora tenha agido com imprudência ao fornecer seus dados bancários a terceiros (golpe do "falso advogado"), o banco falhou ao não adotar travas de segurança eficientes para impedir transações que destoavam do perfil de consumo da correntista. Assim, concluiu pela existência de culpa concorrente, determinando a repartição dos prejuízos materiais em igual proporção. O pedido de indenização por danos morais foi rejeitado por considerar o evento como mero dissabor.

Sustenta o réu, em sua apelação, em síntese, a ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima. Argumenta que as transações foram realizadas mediante o uso regular de senha pessoal e assinatura eletrônica, após a própria autora ter fornecido voluntariamente seus dados aos fraudadores. Alega que não houve falha no sistema bancário e que não lhe cabe o monitoramento irrestrito do perfil de consumo para impedir transações autorizadas com credenciais legítimas, pugnando pela reforma total da sentença para a improcedência dos pedidos.

Em contrarrazões ao recurso do réu, alega a autora que houve nítida falha na prestação do serviço. Sustenta que o sistema de segurança do banco foi ineficiente ao não detectar transações vultosas e atípicas realizadas em curto espaço de tempo, o que caracteriza fortuito interno e atrai a responsabilidade objetiva prevista na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, refutando a tese de culpa exclusiva da vítima..



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por sua vez, em recurso adesivo, a autora defende a culpa exclusiva da instituição financeira. Argumenta que a fraude foi facilitada pela fragilidade dos sistemas de segurança do banco, que permitiu transferências atípicas e contratações de empréstimos em valores vultosos realizados a partir de endereços de IP estranhos. Requer a procedência integral dos pedidos, com a condenação do banco à restituição total dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em contrarrazões ao recurso da autora, alega o réu que as operações foram validadas mediante o uso de credenciais de acesso exclusivas da correntista, o que rompe o nexo de causalidade por culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro. Defende a manutenção da improcedência do pedido de danos morais, sob o argumento de que não houve violação a direitos da personalidade, tratando-se o episódio de fortuito externo fora da esfera de controle do banco réu.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil do banco réu pelos danos materiais (transferências PIX e empréstimos) e morais decorrentes de fraude perpetrada por terceiros (golpe do "falso advogado"), na qual a autora, induzida a erro, forneceu seus dados bancários e possibilitou a realização das operações.

O recurso do réu comporta provimento, com consequente desprovimento do recurso adesivo da autora.

Embora a relação seja de consumo e a responsabilidade das instituições financeiras seja, em regra, objetiva (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça), tal responsabilidade é afastada quando caracterizada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

No caso em tela, a própria autora confessa que recebeu uma ligação de pessoa que se passava por seu advogado e, acreditando na legitimidade do contato, encaminhou os dados de sua conta e foto de seu cartão bancário. Tal conduta revela que a quebra do dever de segurança não ocorreu no âmbito dos sistemas internos da instituição financeira, mas sim na esfera de vigilância da própria consumidora, que entregou voluntariamente credenciais de acesso a estelionatários.

A fraude descrita configura o chamado "furtivo externo", pois o evento danoso decorreu de estratégia aplicado fora do ambiente bancário, sem qualquer participação ou falha técnica do banco. As operações foram validadas mediante o uso de senha pessoal e assinatura eletrônica, elementos de guarda exclusiva do correntista.

Diferente do que entendeu o D. Magistrado de primeiro grau, a ausência de bloqueio preventivo por suposta "fuga de perfil" não é suficiente, no caso, para caracterizar a responsabilidade do banco ou mesmo a culpa concorrente. O monitoramento de perfil é uma medida de segurança complementar e não uma obrigação absoluta que isente o consumidor de seu dever básico de guarda e sigilo de senhas.

As operações ora contestadas pela autora, ao serem validadas mediante o emprego de chaves de segurança, senhas e assinaturas eletrônicas de conhecimento exclusivo da correntista, foram processadas pelo sistema do banco réu como se fossem emanadas da própria titular, sem qualquer intercorrência técnica ou erro de autenticação que pudesse acionar alertas de invasão.

Nesse cenário, ao franquear o acesso à sua esfera de controle e fornecer os instrumentos necessários para a validação das transações, a autora acabou por dificultar demasiadamente a detecção imediata da fraude pelo banco réu. Nesse sentido, admitir a responsabilidade bancária em situações onde o cliente entrega voluntariamente seus dados a terceiros seria impor às instituições financeiras

o ônus de seguradoras universais contra qualquer tipo de estelionato.

Ademais, as transações questionadas foram realizadas em horário comercial (entre 12h33 e 12h41), e não apresentam atipicidade **manifesta** em relação ao perfil de movimentação da correntista. O extrato bancário da autora (fls. 35/37), que relaciona apenas transações ocorridas na mesma época do golpe sofrido (impedindo melhor compreensão sobre o perfil da autora), aponta utilização intensa de transferências via Pix, incluindo algumas de valores significativos, tais quais: Pix enviado em 07/01/2025, no valor de R\$ 1.188,00, Pix enviado em 20/01/2025, no valor de R\$ 800,00, e Pix enviado em 26/02/2025, de R\$ 8.141,05. Assim, não é possível concluir com segurança que o sistema do banco réu deveria ter classificado as operações como suspeitas, ensejando um bloqueio preventivo automático.

Logo, configurada a culpa exclusiva da vítima, deve ser reformada a r. sentença para julgar a ação totalmente improcedente, com conseqüente desprovimento do recurso adesivo que buscava a procedência integral e danos morais.

Ante ao exposto, meu voto é no sentido de **DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso adesivo da autora.

Em razão da reforma integral da sentença, inverte o ônus da sucumbência. Condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade da justiça (artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil).

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator