



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000113922

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003383-02.2025.8.26.0322, da Comarca de Lins, em que é apelante DENISE ROCHA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42803
APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003383-02.2025.8.26.0322
COMARCA: LINS - FORO DE LINS - 3ª VARA CÍVEL
JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARCO AURELIO GONÇALVES
APELANTE: DENISE ROCHA PEREIRA
APELADO: BANCO BRADESCO S/A

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude perpetrada por terceiros. Golpe do falso advogado. Tratativas que não contém dados que permitam associar o sucesso dos fraudadores a falha de segurança nos serviços prestados pelo réu. Ato exclusivo de terceiro. Pedidos improcedentes. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 313/318) que julgou improcedente a ação de conhecimento movida pela ora apelante, condenando-a ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Insurge-se a autora. Insiste na nulidade do empréstimo contratado em seu nome e na falha na prestação dos serviços bancários, já que houve acesso à sua conta, embora não tenha passado sua senha aos fraudadores. Sustenta a responsabilidade objetiva da instituição financeira por prejuízos advindos de fraude, de modo a fazer jus à indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

VOTO

Trata-se de conhecimento movida pela ora apelante narrando, em breve síntese, ter sido vítima de golpe em que terceiro, passando-se por seu advogado, informou-lhe que teria dinheiro a receber, proveniente de êxito em uma ação judicial, e que precisaria realizar algumas etapas para a liberação do valor, de modo que passou dados bancários e realizou chamada de vídeo. Houve, então, contratação de empréstimo fraudulento em seu nome, não cancelado pela instituição financeira, embora tenha

noticiado o golpe. Sustenta o pedido na responsabilidade objetiva do fornecedor.

A r. sentença que, acertadamente, julgou improcedente a ação deve ser integralmente mantida, inclusive por seus próprios fundamentos.

Nos termos do douto magistrado *a quo*, que ficam ratificados:

“Embora a peticionante, infelizmente, tenha sido vítima de artimanha ardilosa, sua conduta contribuiu de forma decisiva para a ocorrência do dano, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o prejuízo experimentado.

Isso porque a própria autora narra (f. 113/127) que, induzida em erro pelo fraudador, forneceu seus dados bancários e realizou uma chamada de vídeo com suposto assessor de seu advogado, durante a qual, seguindo os comandos do golpista, abriu os aplicativos dos bancos e teve seus dados sigilosos vazados para o farsante, provavelmente por algum mecanismo espião, conforme alega acreditar.

Afirma, inclusive, ter notado, durante a ligação, que os valores depositados como “isca” para o golpe eram diferentes daquele a que supostamente teria direito de receber. Além disso, diz ter sido questionada a respeito de seu limite no cheque especial, pergunta que considerou estranha para a ocasião.

Não se ignora a habilidade de estelionatários para criar narrativas convincentes capazes de induzir as pessoas em erro; no entanto, no caso concreto, já deveria causar estranheza à autora o fato de não ser o seu patrono do outro lado da videochamada, quanto mais diante de suposto recebimento de valor oriundo de causa judicial, o que demandaria contato direto e claro com o próprio advogado que a representava, o que não ocorreu na espécie, pois a demandante apenas cuidou de contatar seu patrono no número de telefone usual após ter levado o golpe.

Ao adotar tal postura, ainda que de boa-fé, a requerente fragilizou seus próprios mecanismos de segurança e permitiu que o terceiro tivesse acesso à sua conta e realizasse as movimentações em seu nome.

A atuação da autora foi, portanto, condição indispensável para o sucesso da fraude e, nesse cenário, a instituição financeira não pode ser responsabilizada por transações que, para todos os efeitos, se afiguravam legítimas, pois validadas pelos mecanismos de segurança que estão sob a guarda e responsabilidade da cliente.

Os fatos, nesse sentido, rompem o nexo de causalidade necessário à configuração da responsabilidade objetiva da instituição financeira, que não subsiste quando comprovada a colaboração do cliente para o êxito do golpe e a ausência de conduta negligente da ré.

Dessa forma, ausente a comprovação de falha na prestação do serviço bancário e evidenciada a culpa da consumidora como causa determinante para a ocorrência do evento danoso, o pedido de declaração de inexistência do contrato de empréstimo pessoal não prospera, uma vez que, perante a instituição financeira, a operação foi regularmente formalizada com o uso de credenciais válidas.

Houve, portanto, na hipótese em apreço, culpa exclusiva da vítima e de terceiro para o evento danoso, já que a operação bancária deu-se pela ausência de cautela da consumidora, restando configurado, assim, o fortuito externo.

Fica, portanto, afastada a aplicação da Súmula nº 479/STJ ("A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor").

No mais, diante da inexistência de nexo de causalidade entre qualquer conduta do réu e os danos alegados pela parte autora, não há que se falar em indenização por danos materiais ou morais.". (destacamos)

Com efeito, na hipótese não há evidências de que o réu, de qualquer modo, tenha contribuído para o sucesso dos fraudadores.

É dizer, não há evidências de qualquer falha ou fato imputável ao apelado a que se possa atribuir os prejuízos sofridos pela autora, o que exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso I, do CDC.

No mesmo sentido, precedentes desta Corte, inclusive desta Câmara:

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transferência de valor a pedido de terceiro, que se passou por seu advogado. Operação realizada de forma espontânea pelo próprio demandante. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Pretensa responsabilização da corré Pagseguro por negligenciar abertura de conta bancária por fraudador, na qual foi creditado o montante objeto da lide. Impossibilidade. Não identificada qualquer prova de que a instituição financeira teria descumprido as normas previstas nas Resoluções do BACEN. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Ademais, a atitude adotada pelo autor rompe o nexo de causalidade e impede a responsabilização da requerida Pagseguro. Precedentes. Situação diversa se verifica em relação à corré Maria Eduarda de Alcantara Melo, na qualidade de titular da conta corrente beneficiária do montante sub judice. Ausência de elementos capazes de afastar a obrigação de restituir a quantia, na forma da sentença. Vedação ao enriquecimento sem causa. Impossibilidade, todavia, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Responsabilidade subjetiva. Dicção do art. 927, do CC. Não demonstrada a prática de ato ilícito pela requerida Maria Eduarda, que tenha contribuído para a efetivação do golpe. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS.

(Apelação Cível 1016636-26.2023.8.26.0161; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais – Golpe

do falso advogado – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, de terceiro se passando por sua advogada, requerendo pagamento de boleto bancário para transferência de valor pelo êxito da causa – Legitimidade passiva da parte ré – Teoria da asserção – Autor imputa a responsabilidade pelos danos reclamados aos réus – Mérito - Ausência de falha na prestação do serviço - Apelante efetuou pagamento de boleto em favor de terceiro, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas – Excludente de responsabilidade verificada – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Art. 14, §3º, II, do CDC – Recurso do Réu provido, prejudicado o recurso do Autor.

(Apelação Cível 1006665-28.2025.8.26.0361; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)

“Declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais – Danos materiais e morais – Golpe do Falso Emprego – Transferências bancárias realizadas voluntariamente pela autora, sob falsa promessa de trabalho na plataforma “Shopee” – Culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços bancários – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ‘fato do serviço’ e ‘vício do serviço’ – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC - Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Transferências de quantias para conta de terceiro – Ato voluntário da autora – Empréstimo consignado – Validade – Má destinação do valor mutuado que não pode ser imputado aos réus – Ausente falha sistêmica dos bancos ou direcionamento de valores para conta incorreta - Conduta que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Excludentes de responsabilidade – Inocorrência de ‘fortuito interno’ – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Inexistência de falha na prestação dos serviços dos réus – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recursos dos réus providos, prejudicado o recurso da autora.”

(Apelação Cível 1008084-27.2023.8.26.0176; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 27/05/2025; Data de Registro: 27/05/2025)

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável sentença, impondo-se, em consequência, a majoração dos honorários nos termos do artigo 85, §11, do CPC, para 20% do valor da causa, observada a gratuidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator