



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229035

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004585-35.2025.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante CONCEIÇÃO APARECIDA PARRA TASSINARI, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004585-35.2025.8.26.0024

Apelante: Conceição Aparecida Parra Tassinari (autora)

Apelado: Banco Bradesco S.A (réu)

Comarca: Andradina (SP)

Voto nº 2.266

Apelação cível. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos morais e materiais. Instituição financeira. Fraude bancária. “Golpe do falso advogado”. Contato via Whatsapp. Fornecimento voluntário de dados bancários. Transferências realizadas por ato volitivo da autora. Ausência de falha na prestação do serviço. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Excludente de responsabilidade. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. Autora que, após contato telefônico e por aplicativo de mensagens com suposto advogado, forneceu seus dados bancários e seguiu orientações de terceiro fraudador, havendo transferências de valores para contas desconhecidas. Operações iniciadas entre contas de sua própria titularidade, afastando o caráter atípico das movimentações. Inexistência de demonstração de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Conduta negligente da consumidora que rompe o nexo causal entre o dano e o serviço bancário. Configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade do réu afastada.

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Conceição Aparecida Parra Tassinari (autora), em face da sentença (fls. 130/134), cujo relatório se adota, prolatada pelo MM. Juízo da 1ª Vara da Comarca de Andradina/SP, que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada em face de Banco Bradesco S.A. (réu).

Em síntese, o juízo de origem fundamentou a improcedência dos pedidos no entendimento de que a própria autora deu causa à fraude, denominada “golpe do falso advogado”, ao seguir orientações de terceiro fraudador e fornecer-lhe dados pessoais e bancários. Dessa forma, sustentou que não há liame de responsabilidade entre eventual conduta praticada pelo réu e os prejuízos sofridos pela parte autora, em virtude da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme previsto no art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC.

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 140/147), pugnando pelo seu provimento para anular a sentença e determinar o retorno do feito à primeira instância, sob o argumento de que lhe foi imputado o encargo de comprovar o próprio perfil de movimentações financeiras em suas contas, bem como de que restou demonstrada a falha na prestação do serviço pelo réu, diante da ausência de bloqueio de movimentações atípicas e do não acionamento de protocolos de segurança.

Recurso tempestivo, sendo a autora beneficiária da gratuidade da Justiça (fl. 21).

Vieram contrarrazões (fls. 152/157).

É a síntese do necessário. Passo ao voto.

O recurso não comporta provimento.

Conforme devidamente exposto na decisão recorrida, era incabível a responsabilização do réu, diante da configuração de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), na fraude em análise.

Com efeito, é certo que a conduta da requerente foi determinante para a consecução do golpe. Verifica-se que ela recebeu contato, via WhatsApp, de terceiro que se identificou como funcionário de um órgão público, informando que teria valores a receber em razão da procedência de demanda judicial por ela ajuizada e que seria contatada por um suposto advogado “Dr. Paulo Rodrigues”. A ligação com o referido indivíduo ocorreu e, na ocasião, este afirmou que a autora deveria proceder

conforme suas orientações, tendo ela fornecido todos os seus dados bancários ao suposto advogado, conforme narrativa constante do boletim de ocorrência (fls. 15/16).

A autora confiou na promessa sem exigir maiores detalhes acerca da origem do numerário e não adotou precauções mínimas que certamente teriam evitado a consumação da fraude, como, por exemplo, contatar seu verdadeiro advogado a fim de confirmar a veracidade das informações recebidas.

Ademais, ela própria admite que aceitou realizar os procedimentos indicados pelo suposto advogado, inclusive efetuando transferência de valores de sua conta no Banco do Brasil para outra conta de sua titularidade mantida junto ao réu, conforme narrativa igualmente constante do boletim de ocorrência.

Logo, é possível identificar que a falta de cautela da requerente, associada à empreitada dos estelionatários, foi causa direta dos danos suportados. Tal nível de descuido tem o condão de romper o nexo de causalidade entre a atividade do réu e os prejuízos verificados, os quais, portanto, configuram fortuito externo aos serviços bancários.

A ausência de diligência da autora foi determinante para o êxito do golpe sofrido, viabilizando a prática da fraude, sem que houvesse qualquer participação ou ingerência da instituição financeira na ação fraudulenta, tampouco falha nos mecanismos de segurança disponibilizados.

Nos tempos atuais, em que golpes dessa natureza são amplamente recorrentes e constantemente divulgados pelas instituições financeiras, impõe-se ao consumidor o dever de cautela, não podendo a responsabilidade pelo risco da atividade servir de escudo à conduta negligente do usuário do serviço.

Também não restou constatada falha na prestação dos serviços pela parte requerida. Não se sustenta a tese de que os mecanismos de segurança da instituição financeira foram violados ou de que as transações contestadas seriam completamente incompatíveis com o padrão de uso da autora, sobretudo porque ela admite que voluntariamente seguiu orientações de terceiro fraudador, fornecendo-lhe seus dados bancários.

Por fim, consigno que a cadeia de transferências se iniciou entre contas de titularidade da própria autora (fls. 17/19). Tal circunstância afastava o caráter suspeito das transações e, conseqüentemente, o banco não se encontrava obrigado a ativar seus mecanismos antifraude para obstá-las.

Aliás, este tem sido o entendimento deste Tribunal. Confira-se:

“APELAÇÃO DA AUTORA – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – Consumidora que recebe contato de suposto advogado pelo aplicativo Whatsapp, transferindo valores na modalidade PIX para outro ativo, aberto em seu nome, perante terceira instituição financeira que, porém, foi destinado em proveito de terceiros – Réu, com o qual a autora mantém vínculo, que somente viabilizou as transações efetuadas por ato volitivo de sua cliente – Anormalidade das transações não passível de ser detectada pela casa bancária - Inexistência de falha na prestação dos serviços – Culpa exclusiva da consumidora e de terceiros – Causa excludente de responsabilidade (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – Sentença mantida – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002602-40.2025.8.26.0302; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026 - destaquei)”.

Portanto, verifico que a responsabilidade da parte requerida deve ser realmente afastada, diante da culpa exclusiva da vítima e de terceiro, conforme disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Ante o exposto, **voto pelo não provimento do recurso**, mantendo-se a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Diante do resultado, mantenho a distribuição dos ônus sucumbenciais e majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte ré para 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual conferida à apelante, nos termos do art. 98, §3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora