



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001273615**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004821-38.2025.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA LILIANA SOUZA DOURADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

**MARCELO IELO AMARO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 8158**

**APELAÇÃO Nº 1004821-38.2025.8.26.0007**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: MARIA LILIANA SOUZA DOURADO (Assistência Judiciária)**

**APELADO: BANCO BRADESCO S/A**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** – Golpe do falso advogado – Sentença de improcedência – Apelo da autora – MÉRITO – Autora recebeu mensagem, via WhatsApp, de criminoso que se passou por seu advogado e noticiou o êxito em ação judicial – Consumidora que, induzida pela engenharia social, contraiu empréstimo bancário e realizou transferências a terceiro – Operações efetuadas voluntariamente pela autora, que inclusive reconhece a contratação de empréstimo (“peguei empréstimo do banco pra fazer esse depósito”) – Inviabilidade da tese de contratação dissimulada – Alegação de extrapolação do limite transacional afastada, pois as transações foram regularmente executadas pela própria correntista, mediante autenticação legítima – Culpa exclusiva da consumidora (vítima) e de terceiro (estelionatário) – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Imprudência e negligência da autora que não podem ser imputada à instituição financeira ré – Propósito de utilização fraudulenta da conta que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Ausência de nexo de causalidade – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes – SENTENÇA MANTIDA, com majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade concedida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 252/265 julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **MARIA LILIANA SOUZA DOURADO** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Inconformada, apela a autora pretendendo a reforma do julgado. Narra os fatos, repisando que o valor creditado em sua conta, de R\$ 8.535,56, “*apresentado como adiantamento da indenização, mas que, na realidade, tratava-se de um empréstimo pessoal, contratado de forma dissimulada e sem qualquer consentimento válido.*” (fls. 271).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mais adiante, aduz, que as transações ocorrem em sequência, com valores elevados, ultrapassando o limite transacional de sua conta. Discorre acerca da falha nos mecanismos de segurança do Banco réu, questionando-se a ausência de controle no processo de abertura de conta considerada fraudulenta. Insiste em afirmar que o empréstimo foi contrato sem seu consentimento. Por tais razões, pede a reforma do julgado para acolhimento de seus pedidos autorais (fls. 269/282).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 126). Apresentação de contrarrazões às fls. 300/318; aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Cumpra anotar, a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*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*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o

dano e o nexo de causalidade.

Nesse sentido, a lição do nobre doutrinador Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.*

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo Banco Bradesco S/A, ora réu, seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º, do CDC).

A resposta é negativa.

De acordo com a própria narrativa da autora, não se encontram sequer indícios de que o prejuízo patrimonial por ela sofrido teria decorrido da alegada falha de segurança.

Com efeito, de acordo com a causa de pedir narrada na inicial, a autora foi vítima do propalado golpe do falso advogado, em que estelionatário, passando por advogado que a patrocina em ação judicial, informou falsamente o êxito na causa, e induziu a autora a efetuar transferência de valores em prol de terceiro, culminando na celebração de empréstimo para este fim.

Nesse contexto, denota-se que a fraude descrita nos autos decorreu exclusivamente do dolo do estelionatário, aliado à imprudência e inexperiência da autora que, acreditando ter mantido conversa com pessoa idônea, permitiu a efetivação do golpe financeiro.

Frisa-se, o que se verifica é que faltou à autora ser mais diligente e cautelosa ao contrair empréstimo e transferência de valores a terceiro, embasando sua confiança em trocas de mensagens, via WhatsApp, com pessoa que acreditava ser seu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advogado, cujo contato sequer estava em sua lista.

De outro lado, não prospera a alegação de que o empréstimo teria sido “contratado de forma dissimulada e sem qualquer consentimento válido”. A própria autora juntou aos autos as conversas mantidas com o estelionatário, nas quais manifesta expressamente ciência e voluntariedade quanto à contratação do empréstimo, afirmando, textualmente: **“Peguei emprestado do banco pra fazer esse depósito”** (fls. 81). Tal declaração evidencia que a operação financeira foi realizada por iniciativa da própria consumidora, no âmbito da engenharia social de que foi vítima, sem qualquer participação, induzimento ou criação de aparência enganosa por parte do Banco réu.

Do mesmo modo, não se sustenta a tese de que as transações ultrapassaram o limite transacional de sua conta ou que deveriam ter sido bloqueadas pela instituição financeira. As operações foram **regularmente efetuadas pela própria autora**, utilizando seu aparelho e seus meios de autenticação, sem qualquer sinal de violação sistêmica ou atipicidade objetiva que pudesse exigir intervenção automática da instituição financeira. Assim, não há como imputar ao réu falha na prestação do serviço pelo simples fato de cumprir comandos legítimos de sua correntista, sobretudo quando a própria consumidora, por ato voluntário, deu causa ao resultado danoso.

Ademais, é possível inferir que a abertura e a manutenção da conta bancária por terceiros não foi, certamente, o fator determinante ou facilitador da concretização do golpe sofrido pela autora. Ao contrário, tem-se que a conduta da requerente é que foi determinante para a consecução da fraude.

Nesse sentido, o propósito ilícito da utilização da conta não se insere no ato administrativo em si - na abertura da conta aparentemente lícita.

A utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição financeira quando da contratação, visto que sem a prévia ciência da ilicitude a ser perpetrada.

Na reserva mental ilícita, segundo o artigo 110 do Código Civil,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“a manifestação de vontade subsiste”, salvo se dela o destinatário tinha conhecimento, hipótese não tratada na espécie.

Destarte, incide, portanto, a excludente de responsabilidade das rés, neste liame, por fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiro (estelionatário), a teor do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

E, vale acrescentar, a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexos causal, que o rompe, excluindo a responsabilidade civil dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano; é ela, vítima, quem assume conscientemente as consequências de sua conduta culposa. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

Ressalta-se, diante das transações ocorridas, possuindo as mesmas características de uma transação legítima, não há que se falar em adoção de procedimentos destinados a conter transações atípicas que efetivamente revelam características indicativas de fraude.

Aliás, como é de conhecimento, o PIX se concretiza de forma instantânea, não prosperando a alegação de que não foram tomadas providências para obstar as transferências efetivadas; repisa-se: é notório que, em fraude como a que se discute nos autos, os criminosos realizam diversas operações (transferências e saques) em questão de minutos.

Na espécie, enfim, não se verifica a hipótese de prejuízo causado ao consumidor em razão de insegurança do sistema disponibilizado pelas rés, mas, reiterese, de fato imputável, exclusivamente a terceiro, não havendo ingerência na ocorrência da fraude, afastando inclusive a incidência do entendimento firmado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Nesse sentido, vale citar recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, em casos semelhantes.

*AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DO AUTOR – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Golpe do "falso advogado" – Autor que, acreditando estar falando com seu advogado pelo aplicativo whatsapp, realiza três pix para conta de terceiros, no intuito de liberar supostos valores a serem recebidos pelo ganho de uma causa – Operações realizadas de forma espontânea – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela do autor, que não adotou os cuidados necessários antes de realizar transferência para contas de pessoas desconhecidas – Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Corte – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000952-35.2025.8.26.0438; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO. Ação indenizatória. Autor vítima de crime de estelionato efetivado mediante golpe do falso advogado. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Impossibilidade. Relação de consumo reconhecida. Alegação de falha na prestação do serviço bancário por falta de bloqueio de transações atípicas. Inexistência de coação, interceptação ou falha sistêmica. Autor com grau de instrução elevado, médico, com capacidade de discernimento para suspeitar da abordagem. Instituição financeira que se limitou a executar ordens legítimas do correntista, mediante uso regular dos dispositivos de segurança. Aplicação do conceito de causalidade adequada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Inexistência de nexo de causalidade entre o serviço bancário e o dano. Improcedência mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001241-15.2025.8.26.0099; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA - ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA – PESSOA FÍSICA – APOSENTADO – I - Sentença de improcedência – Recurso do autor – (...) APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – GOLPE DO PRECATÓRIO – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS – TRANSFERÊNCIA DE VALOR - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DANOS MATERIAIS E MORAIS - I – Relação de consumo caracterizada - Autor que reconhece ter realizado transferência bancária diretamente à conta corrente do fraudador, mantida junto à instituição financeira ré, em razão de troca de mensagens, via WhatsApp, na qual suposto funcionário de*

*escritório de advocacia o contatava para liberação integral do valor de um precatório, no prazo de 24 horas, desde que efetuado o pagamento de uma taxa de regularização – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pela ré - Elementos constantes dos autos que não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso – Embora o risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da ré com a fraude perpetrada pelo terceiro estelionatário – Autor que não agiu com a devida cautela ao realizar a transação – Fraude perpetrada por culpa do próprio autor, que faltou com o seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira ré, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – Autor que pretende responsabilizar à ré, ainda, pela negligência no ato de abertura de conta bancária, aduzindo que a apelada contribuiu para a concretização do dano, ao permitir abertura e movimentação da conta utilizada para recebimento de quantias oriundas de golpe – Inexistência de indícios de irregularidades na abertura da conta do beneficiário do depósito – Ausência de nexo de causalidade entre a conduta da ré e o prejuízo suportado pelo autor – Inocorrência de falha na prestação de serviços – Hipótese que não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado fortuito interno em relação à ré que pudesse indicar sua participação no evento danoso – Não configurada responsabilidade civil da ré a ensejar o pagamento de indenização pelos danos materiais e morais – Precedentes deste E. TJSP e desta C. 24ª Câmara de Direito Privado - Sentença mantida – II – Deixa-se de majorar os honorários advocatícios recursais, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo STJ – Apelo improvido." (TJSP; Apelação Cível 1014591-77.2024.8.26.0011; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2025; Data de Registro: 11/08/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – Consumidor – Golpe do falso advogado - Transações efetuadas espontaneamente pela autora com o uso de seu aparelho celular, induzida por criminosos – Dever de a instituição financeira certificar-se que contas abertas em outros bancos não sejam utilizados para fraudes – Impossibilidade: – É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes e não assegurar que contas abertas em outros bancos sejam legítimas antes de autorizar transações por seus correntistas - Culpa exclusiva da vítima - A engenharia social explora vulnerabilidade humana e não vulnerabilidade de sistemas digitais ou informatizados. Se a autora, vítima de engenharia social, demonstra desídia*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*no cuidado de certificar-se que mensagem recebida via WhatsApp é de fato seu advogado antes de atender a pedidos dele para transferência de valores, sua conduta exclui a responsabilidade da instituição bancária. (...) A mera existência de patologias físicas que impeçam a autora de trabalhar e motivem o recebimento de aposentadoria por invalidez não retira da autora, nem autonomia de vontade nem a capacidade de gerir a si mesma e seus interesses. Portanto, não pode a instituição bancária, só por este motivo, conceder à autora proteção especial que lhe tolhesse o direito de gerir suas próprias finanças e efetuar transações via "pix" RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013570-34.2024.8.26.0248; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025 - grifei).*

Assim, evidenciado que inexistiu defeito nos serviços prestados pelas empresas réis, inconcebível a responsabilização destas (art. 14, § 3º, I, do CDC), a despeito dos lamentáveis fatos narrados na causa de pedir.

O caso, portanto, é de manutenção da r. sentença por seus próprios e sólidos fundamentos.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação*".

Assim, majoram-se os honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, para 15%, ressalvando que tais verbas só poderão ser exigidas se houver comprovação de que o apelante não mais reúne os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º, do artigo 98, do mesmo diploma legal.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

**MARCELO IELO AMARO**

Relator