



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000322982

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006880-27.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante ROSEMEIRE DOS SANTOS MENEGASSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo 4.0-T. II (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1006880-27.2025.8.26.0127
Apelante: Rosemeire dos Santos Menegasso
Apelada: Banco Bradesco S/A
Voto nº 10091

BANCÁRIO. Indenizatória. Golpe do falso advogado. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Transferência via PIX para conta no próprio banco réu. Alegação de falha na abertura de conta corrente utilizada na fraude, sem verificação adequada da identidade do correntista, em violação à Resolução BACEN nº 4.753/2019. Reconhecimento de culpa concorrente. Negligência da autora ao seguir instruções dos fraudadores e omissão do réu quanto ao dever de diligência na abertura e controle da conta. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos morais não configurados. Recurso provido em parte.

Da respeitável sentença de improcedência de ação indenizatória, cujo relatório é adotado, apela a autora alegando responsabilidade objetiva do banco pela abertura e manutenção de conta fraudulenta utilizada no golpe, falhas nos deveres de segurança (KYC/PLD), ausência de comprovação da regularidade cadastral da titular da conta receptora, negativa indevida de acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) e ineficiência dos sistemas contra fraude diante de transações atípicas. Sustenta inexistir culpa exclusiva da vítima, caracterizada a engenharia social como fortuito interno. Requer a restituição dos valores e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido com impugnação à justiça gratuita.

É o relatório, em essência.

A impugnação da gratuidade é rejeitada, pois desprovida de prova de fato superveniente a comprovar que a parte teria condições de arcar com os custos da litigância, sem prejuízo do próprio sustento ou da família. Assim, inalterado o cenário fático e jurídico, descabe a revogação do benefício.

No mérito, a autora relata que, em 15/04/2025, foi vítima do “golpe do falso advogado”, sendo contactada via WhatsApp por indivíduos que, munidos de dados reais de sua ação previdenciária, passaram-se por seu patrono e induziram-na a realizar duas transferências via PIX, totalizando R\$ 4.698,80, para conta mantida no banco Bradesco. Alega falha na prestação do serviço bancário, pois não houve bloqueio das transações atípicas nem abertura do Mecanismo Especial de Devolução (MED), apesar da comunicação imediata do golpe, requerendo danos materiais e morais. Lavrou boletim de ocorrência (fls. 68/9).

A r. sentença julgou improcedente os pedidos.

Respeitadas as razões de decidir, o recurso comporta parcial provimento.

É incontroverso que o réu recebeu, por meio de conta corrente de cliente seu, transferência no valor total de R\$ 4.698,80 (fls. 70/1).

A autora, vítima do golpe, atribui à instituição financeira a responsabilidade pelo evento danoso, alegando violação das normas que regem a abertura de contas, especialmente a Resolução BACEN nº 4.753/2019.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O boletim de ocorrência relata que a autora recebeu mensagem de número com foto de seu advogado, sendo instruída a efetuar dois pagamentos via PIX – R\$ 1.900,00 e R\$ 2.798,80 – em nome de Débora Pereira da Silva, percebendo o golpe apenas quando contactada por pessoa que se identificou como representante do Banco Central, já falecida (fls. 18/9).

O réu, em contestação, nega responsabilidade e atribui culpa exclusiva à autora.

De fato, a parte autora não agiu com as cautelas necessárias. No entanto, as Resoluções BACEN nº 2.025/1993 e nº 4.753/2019 estabelecem diretrizes específicas para abertura, manutenção e movimentação de contas, impondo às instituições financeiras o dever de garantir segurança e prevenir fraudes.

Ainda que o banco adote rigorosamente os procedimentos exigidos para abertura de conta, é possível que, em momento posterior, o correntista desvirtue sua utilização para fins ilícitos. Contudo, para afastar sua responsabilidade, a instituição deve comprovar que exigiu a documentação adequada e que a conta foi utilizada regularmente antes do evento.

No caso, o réu não apresentou provas sobre os documentos utilizados na abertura da conta nem sobre os procedimentos adotados para verificar a autenticidade das informações. Tampouco há indícios de monitoramento prévio que justificassem medidas como bloqueio ou encerramento da conta.

Quanto ao Mecanismo Especial de Devolução (MED), registre-se que o Regulamento do PIX e o Manual Operacional do DICT impõem aos participantes o dever de, diante de fundada suspeita de fraude comunicada pelo usuário, adotar bloqueio preventivo e instaurar o procedimento de devolução, com a devida comunicação entre banco pagador e recebedor, para mitigar perdas em golpes de engenharia social. No caso, consta comunicação no mesmo dia dos fatos, sem prova de que o réu tenha instaurado o MED ou promovido bloqueio cautelar. A recusa ou inércia – sem justificativa idônea – configura falha na prestação do serviço pós-transação e contribui para a ampliação do prejuízo.

A atividade empresarial do réu envolve riscos para terceiros, razão pela qual deve adotar medidas eficazes para mitigá-los. A abertura de conta corrente sem verificação adequada da identidade e qualificação do interessado, ou sem validação das informações prestadas, contribui para o aumento da insegurança no sistema financeiro.

Criminosos valem-se justamente de falhas nos mecanismos de controle para viabilizar golpes como o ocorrido. A existência de conta corrente “fantasma” foi essencial para a concretização da fraude.

Dessa forma, a omissão do réu quanto ao dever de controle e segurança contribuiu para o evento danoso; descumpriu normas específicas sobre abertura e movimentação de contas, violando seu dever de diligência. A autora demonstrou falta de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, entrou no aplicativo do banco e executou os comandos indicados pelo golpista.

Diante desse contexto, é adequado reconhecer a existência de culpa concorrente.

A conduta da autora foi relevante e decisiva para a ocorrência do prejuízo, pois, aliada à falha da instituição financeira, permitiu a concretização do golpe. Sem a atuação imprudente da autora e a omissão do réu quanto aos mecanismos de controle, não teria sido possível a efetivação da fraude.

Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual “*se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com*

a do autor do dano”, mas não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

Portanto, o réu deverá restituir à autora, de forma simples, 50% do valor da operação, com correção monetária e juros de mora desde o evento danoso, por se tratar de relação extracontratual.

A respeito, *BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE. PRELIMINAR. Arguição, em sede de contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Extraem-se das razões de apelação argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal. MÉRITO. NEGÓCIO JURÍDICO. Alegação de responsabilidade da instituição financeira pela fraudulenta celebração de 2 (dois) contratos de empréstimo pessoal (no valor total de R\$5.857,01), seguida de 1 (uma) transferência "PIX" (no valor de R\$5.800,00). Acolhimento parcial. Conquanto o demandante tenha, incontestavelmente, realizado voluntariamente a transferência via "PIX" a terceiros fraudadores, fato é que o banco demandado não comprovou que os empréstimos pessoais celebrados na mesma data, em valor praticamente equivalente, foram obtidos pelo demandante, ônus que incumbia à instituição financeira. Artigo 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC. Transações que, ademais, são evidentemente destoantes do perfil de consumo do demandante, o que deveria, em tese, acionar eventual sistema de prevenção de fraudes. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta do demandante contribuiu para a concretização dos danos. Culpa concorrente caracterizada, de sorte que os empréstimos impugnados deverão ser declarados inexigíveis e os prejuízos materiais rateados entre as partes, em igual proporção (50% para cada um). Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Sucumbência recíproca, observada a justiça gratuita concedida ao demandante. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1001237-36.2024.8.26.0673; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025).*

A orientação é adotada também pelo STJ: "(...) o atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, "não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva (REsp 1.307.032/PR, Quarta Turma, DJe de 1/8/2013; REsp 712.591/RS, Terceira Turma, DJe de 4/12/2006)" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Em igual sentido as seguintes decisões da Quarta Turma: AREsp n. 2.264.690, Ministro Marco Buzzi, DJe de 17/02/2023; e AREsp n. 2.214.086, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 13/12/2022." (apud REsp 2.094.978, DJe 05/10/2023).

Por fim, malgrado o reconhecimento do defeito na prestação dos serviços bancários do réu, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pela autora.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam no dever de reparação, sobretudo quando a autora concorreu para o golpe.

Dano moral reconhece-se em ofensas graves a direitos de personalidade. “Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando,

com base em lição de Roberto Brebbia (“El Daño Moral”, Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, n^{os} 34 e 35), que “o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível n^o 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)” (apud TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).

O prejuízo material será reparado e não se provou que da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade da autora, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei n^o 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1^o, ambos do CC).

Considerando a sucumbência recíproca, condenam-se a autora e o réu ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, cada um. Os honorários advocatícios são fixados em R\$ 1.400,00 em favor do patrono da autora e em 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido (correspondente à metade do prejuízo material somado ao valor do dano moral pleiteado) em favor do advogado do réu, observada a gratuidade. Acresça-se que a fixação dos honorários advocatícios observou o disposto no artigo 85, §§ 2^o e 8^o do CPC, bem como a ordem de preferência expressa no tema repetitivo 1076 do STJ.

Dou parcial provimento ao recurso.
É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO
Relator