



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000042601**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007855-44.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANDRESSA CONCEIÇÃO BORGES LEAL (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1007855-44.2025.8.26.0161**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Andressa Conceição Borges Leal**

**Comarca: Diadema - 2ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Andre Pasquale Rocco Scavone**

**Voto nº 5914**

APELAÇÃO. Ação anulatória de débitos c/c suspensão de descontos, devolução de valores e danos morais. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Cabimento. Golpe do falso advogado. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima. A mera abertura de conta bancária posteriormente utilizada por fraudador, sem prova de irregularidade detectável no procedimento, não enseja responsabilidade da instituição financeira. Danos morais. Não cabimento. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 148/150, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade do empréstimo – crédito pessoal nº 521594856, 03/02/2025, e condenou a ré a restituir o valor das parcelas descontadas, compensando o valor do crédito concedido, abatido o valor do PIX desviado a terceiro, e condenou o réu a pagar à autora o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados desde a publicação da sentença, com a incidência de juros de mora contados da citação, na forma do art. 406, CC, conforme tabela TJSP. Condenou o réu a arcar com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.

Pretende o requerido a reforma da sentença para alteração do julgado. Alega, em síntese, que a autora confessa que passou diversos dados a terceiro, por sua conta e risco, não tendo zelado minimamente pela segurança de suas informações, agindo com total desídia. Sustenta que todas as transações foram autorizadas com uso de senha e m-token. Não há indício de fraude ou falha na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço. Alega culpa exclusiva da autora e inexistência de dano moral (fls. 166/177).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 183/188, com observações impertinentes às fls. 188.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 189).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece provimento.

Embora a autora não tenha sido clara em sua narrativa, verifica-se pela leitura dos autos que teria sido vítima de golpe conhecido como “golpe do falso advogado”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por funcionário do escritório de advocacia que possui processo em andamento, a levando a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, a autora expressamente afirma que o golpe se deu em decorrência da ligação que recebeu, tendo sido enganada por terceiro. Depreende-se que a própria autora concorreu para o evento danoso, informando dados ou mesmo acessando conteúdo que lhe foi encaminhado por mensagem (fls. 17/18).

É incontroverso que a autora foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadrinhar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços à autora.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência da própria autora, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Não é possível verificar se as transações destoavam de seu perfil, argumento sequer levantado pela autora em seu favor.

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pelo aplicativo da instituição ré.

As medidas de segurança buscando legitimar a operação foram todas tomadas, como bem se verifica dos autos. O que acontece, em verdade, é que a autora, agindo com total descuido, legitimou o golpe.

No caso concreto, não se verifica a responsabilidade do apelante pelos prejuízos narrados na inicial. A requerente, ativamente interagiu com terceiro desconhecido e fragilizou dados sigilosos, sem conferir quaisquer informações, acreditando fielmente, e contrariamente ao senso comum, nas informações recebidas por terceiros.

Ora, tendo a apelada recebido a ligação, no mínimo suspeita, poderia ter entrado em contato com o seu escritório de advocacia para averiguar o procedimento solicitado, de forma a se acautelar, sobretudo porque é de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecimento comum a larga aplicação de golpes bancários para as transações virtuais.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia da autora, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, não há sequer alegação de que as operações impugnadas destoavam das operações normalmente realizadas pela autora, fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso.

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão do consumidor.

Ou seja, tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, não há indícios de que houve vazamento de dados da autora ou ato comissivo ou omissivo do réu para o cometimento da fraude, mas sim, falta de diligência dela ao acreditar que falava com seu advogado particular e atender, sem reservas o que lhe fora solicitado. Mormente nos dias atuais, nos quais golpes dessa natureza são extremamente comuns e diuturnamente divulgados pelas instituições financeiras, recomenda-se cautela ao consumidor, não servindo a responsabilidade pelo risco do negócio como escudo à parte indiligente.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor

Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

A conduta da autora, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.

Nesse sentido, é o entendimento desta Turma em casos semelhantes:

*APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Parte autora vítima do "golpe do falso advogado". Parte autora convencida a transferir valores via PIX em benefício de terceiros. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. Parte autora não comprovou participação da parte ré na prática de crime por terceiro e não se resguardou da cautela necessária antes de efetuar transferências em favor de desconhecidos. Não comprovada falha na prestação de serviços da parte ré. Rompido nexo causal. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. Enunciado 14 TJSP. Inexistência de responsabilidade das instituições financeiras sobre atos futuros e imprevisíveis realizados pelos titulares. SENTENÇA MANTIDA. APELO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030; Relator (a): Ricardo Pereira Júnior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Apiaí - Vara Única; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)*

Imprescindível ressaltar que, o fato de ter sido aberta conta bancária perante o apelante, por terceiro fraudador, por si só, não induz à responsabilização da instituição financeira destinatária dos valores, sem que haja outros elementos demonstrativos de que a conta respectiva foi aberta em fraude, ou mediante o uso de documentação falsa, o que também não se observou dos autos.

É dizer que a mera abertura de conta bancária perante a instituição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira ré, posteriormente utilizada por terceiro fraudador, não é suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade da instituição.

Para que tal imputação fosse possível, seria necessária a comprovação de que a conta foi criada mediante fraude ou com documentos falsos, circunstância que não encontra respaldo nos autos, impossível ao julgador decidir com base em premissas externas.

Nesse contexto, também não procede a qualquer alegação de que a simples abertura de contas por estelionatários configuraria falha na prestação do serviço. É que a instituição financeira não dispõe de meios para prever, no momento da abertura, se determinada conta será utilizada para fins ilícitos, nem há prova de que os titulares das contas beneficiárias tenham participado da fraude, sendo possível, inclusive, que também tenham figurado como vítimas de terceiros, cuja presunção vem a ser minimamente razoável.

Destarte, pelo que consta dos autos, inexistente responsabilidade do apelante pelos eventos mencionados, não havendo também nenhuma falha no dever de monitoramento por parte do fornecedor, sendo o caso, na realidade, de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que afasta o nexo de causal entre a conduta do recorrente e dos danos advindos da fraude aplicada.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE DANOS MATERIAIS CUMULADA COM DANOS MORAIS. CONTRATO BANCÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré, responsável pela conta destinatária dos valores transferidos indevidamente, tendo em vista a ausência de cautela na abertura da conta bancária pelo fraudador, o que viabilizou o golpe via Pix. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Caracterizada. Culpa exclusiva da vítima em razão da falta de cautela ao realizar a transferência de valores para pessoa desconhecida, sem estar assegurada da veracidade das informações do estelionatário, que se fez passar por seu filho. Abertura da conta*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*corrente destinatária que, por si só, não induz a falha dos serviços bancários, sem haver indícios de que tenha sido aberta em fraude ou mediante uso de documentos falsos. Instituição financeira ré que adotou os procedimentos de segurança esperados, sendo eles: (i) devolução da quantia de R\$ 1.200,00, a partir do Mecanismo Especial de Devolução (MED); (ii) bloqueio por prazo indeterminado da conta utilizada para prática de fraude. Ausência de falha na prestação dos serviços da parte ré. Fortuito Externo. Rompimento do nexo causal. Afastamento da responsabilização da instituição ré (CDC, art. 14, §. inc. II). 3. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10242261520238260562 Santos, Relator.: Luís H. B. Franzé, Data de Julgamento: 26/06/2024, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/06/2024)*

É certo que embora a Resolução nº 1/2020 do Banco Central, preveja e estabeleça mecanismos de bloqueio cautelar e monitoramento de transações atípicas, que, além de outras providências, impõe obrigações claras às instituições financeiras participantes. Inclusive, é neste cenário que se responsabilizam “por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos” (art. 32, V), norma reforçada pela Resolução BACEN nº 147 de 28 de setembro de 2021, determinando ainda a obrigatoriedade de rejeição quando nas transações quando houver suspeita fundamentada de fraude ou problemas de identificação do usuário recebedor (art. 38, II e seguintes).

Todavia, tais dispositivos não afastam a necessidade de uma conduta mínima de cautela por parte do usuário, que por vezes, agrava o cenário de imprudência e indica assunção voluntária do risco.

Assim, ao contrário do alegado pela autora, não há falar em fortuito interno, mas em fato exclusivo de terceiro aliado à conduta imprudente da própria vítima, que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Assim, de rigor a reforma da r. sentença, para o fim de julgar improcedentes os pedidos, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil, condenado a autora a suportar os encargos processuais em sua integralidade, além dos honorários advocatícios que fixo, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC, em 10% do valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, condenando a parte autora nas custas e despesas processuais e honorários advocatícios conforme exposto.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

**RUI PORTO DIAS**  
Relator