



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237139

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008928-59.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que são apelantes TEREZA GONÇALVES DA SILVA IJANO FORTES (JUSTIÇA GRATUITA) e EDVANIA IJANO FORTES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 19 de março de 2026.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008928-59.2025.8.26.0320
Comarca: Limeira (4ª Vara Cível)
Juiz: Paulo Henrique Stahlberg Natal
Apelantes: Tereza Gonçalves da Silva Ijano Fortes e Edvania Ijano Fortes
Apelado: Banco Bradesco S.A.

Voto nº 5822

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. “GOLPE DO WHATSAPP”. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME: sentença que julgou improcedentes os pedidos contra o banco réu, por não vislumbrar falha na prestação de seus serviços. Parte autora apela, apontando para vício de consentimento e para a responsabilidade da instituição financeira pelos danos a ela causados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há espaço para a alegação de vício de consentimento e se houve contribuição do banco réu para a consumação da fraude reportada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Não houve falha na prestação de serviços pelo banco requerido. 2. Transações efetuadas pela própria autora, a qual agiu, outrossim, em razão do engodo dos criminosos, sem qualquer comprovação de vínculo destes com o banco réu. 3. Requerente que não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor e, voluntariamente, contratou empréstimo e realizou transferência. 4. Não configuração de vício de consentimento que pudesse gerar a invalidade das operações. 5. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que banco réu não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizado, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. 6. Sentença mantida.

IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários sucumbenciais, respeitada a gratuidade.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 156/160, cujo relatório adota-se, a qual, revogando a tutela anteriormente deferida, julgou improcedentes os pedidos formulados pela parte autora, porquanto não vislumbrada falha da instituição financeira ré na prestação de seus serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, apela a parte autora. Aponta, em suma, para vício de consentimento na contratação de empréstimo e operações que a ela se seguiram, por se encontrar em estado de perigo e lesão. Sublinha, outrossim, a responsabilidade objetiva da parte ré na fraude de que restou vitimada, afirmando que ela ocorreu, inclusive, quando se encontrava na agência bancária e quando buscava orientação junto a seu corpo funcional. Pugna, assim, pela anulação do contrato de empréstimo, restituição de valores e indenização por danos morais (fls. 166/178).

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a parte apelante beneficiária da gratuidade (fl. 62) e respondido (fls. 182/204).

É o relatório.

A) Da fraude praticada

Extrai-se, dos autos, que, em 03/10/2024 e 07/10/2024, a autora Tereza, acreditando que se comunicava com seu filho, por meio do *WhatsApp* (fls. 20/39 e 40/48), efetuou pagamento de dois boletos de cobrança, nos valores de R\$ 1.592,00 e R\$ 500,00, a beneficiar não aquele, mas pessoas a ela estranhas, vindo então a descobrir que fora vítima de fraude (fls. 49/50).

Verifica-se, ainda, que o primeiro valor foi descontado da conta de titularidade de Edvania, mãe da autora Teresa, após esta contrair empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.000,00 (fl. 55), o que foi possível em razão da decisão proferida, em 02/08/2022, nos autos de interdição nº 1006238-96.2021.8.26.0320, em que a primeira foi declarada absolutamente incapaz para exercer pessoalmente todos os atos da vida civil, nomeando-se a segunda como sua curadora (fls. 140/141, de referidos autos).

A parte ré, de seu turno, não questiona a existência de referida fraude, mas atribuiu à parte ofendida culpa exclusiva pelo evento, destacando que referidas operações foram por ela pessoalmente efetuadas.

A controvérsia reside, pois, se cabia à instituição aqui requerida impedir ditas transações.

B) Da responsabilidade do banco requerido

Não se discute que, uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancário no âmbito das relações de consumo, assume a instituição financeira responsabilidade objetiva perante o consumidor pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

Na espécie, contudo, percebe-se que a parte autora incorreu, de fato, em culpa exclusiva fomentada por ato de terceiro, não tendo agido com a diligência dela razoavelmente esperada, para evitar a concretização da fraude em exame.

Ora, ainda que se trate de pessoa idosa, tem-se, como adiantado, que a autora Teresa, responsável, como ela mesmo admite, pela contratação de empréstimo atrelado à conta de sua genitora e pelos pagamentos que beneficiaram os fraudadores, detinha a condição de curadora de sua mãe Edvania, podendo, outrossim, representá-la em todos os atos da vida civil, a envolver as aludidas operações, de modo que não cabia ao banco requerido impedi-las.

Ademais, tornando-se, inclusive, curadora de pessoa declarada absolutamente incapaz, não há dúvidas das plenas condições da autora Teresa em reconhecer indícios de fraude em situações como a presente, mormente ao se observar que os fatos em comento ocorreram em outubro de 2024, ou seja, em época em que os alertas quanto a tais práticas já eram amplamente difundidos em meio social, como inclusive destacou o banco réu, em sede de contestação (fl. 114).

Insubsistente, ademais, a alegação de vício de consentimento por suposto estado de necessidade ou perigo de lesão, eis que, além de não se amoldar ao quanto disciplinado pelos artigos 156 e 157, do CC, inexistia, na hipótese, qualquer efetiva necessidade ou ameaça de lesão ante a não obtenção de valores, porquanto se tratasse de solicitação advinda de criminosos e não do real filho da parte autora, tampouco do banco requerido.

Da mesma forma, ainda que tenha a autora Teresa, para realização das operações aqui impugnadas, se dirigido a uma agência bancária, inexistente qualquer comprovação de que foram elas efetivadas sob a fiscalização de funcionário a ela relacionado, sendo certo, ainda, que o contato dos criminosos ocorreu anteriormente, por meio do *WhatsApp*, o que já seria o bastante para o afastamento do quanto disposto na Súmula 479, do C. STJ.

Ademais, o empréstimo foi efetivamente almejado e contratado pela parte autora e, assim, não competia à preposta da instituição financeira impedi-lo. Ainda que as imagens pleiteadas revelassem a presença de algum preposto, não cabia a ele evitar a concretização das operações em tela, eis que efetivamente desejadas pela parte autora, ainda que mediante ardil.

Nota-se, ainda, que as operações aqui discutidas, isto é, realização de empréstimo pessoal e pagamento de boleto de cobrança (fls. 53 e 54), não haveriam de acusar, como destinatário, ao contrário do que a parte autora alega, seu filho, de modo que não seria possível constatar qualquer discrepância entre a operação e o quanto pretendido.

Não se vislumbra, assim, qualquer falha na atividade desempenhada pelo banco requerido, já que, em verdade, competia a parte autora verificar, desde o início, a identidade de seu interlocutor, acionando, ela própria e diretamente, o familiar anunciado, para verificar a veracidade da solicitação de pagamentos.

Está claro, na hipótese vertente, que a parte autora, embora ludibriada, voluntariamente realizou as operações financeiras contestadas, a beneficiar pessoas que não pretendia.

Nesse diapasão, a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como se concluir pela responsabilidade da instituição financeira ré pelo lamentável episódio, incidindo, na hipótese, a regra de seu art. 14, § 3º, inciso II, a qual isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em casos similares, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“RECURSO DE APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. A autora alega ter sido vítima de golpe aplicado por meio de aplicativo de mensagens (“Golpe do WhatsApp”), no qual terceiros fraudadores se passaram por sua irmã e lhe pediram transferências bancárias. Culpa exclusiva da vítima consistente na remessa reiterada de valores para os fraudadores, sem adotar as cautelas mínimas de segurança. A correntista não conferiu a autenticidade das mensagens antes de efetuar a transação. O caso concreto não revela falha na prestação dos serviços bancários diante da conduta descuidada da autora. Sentença reformada. Recurso da requerida provido. Recurso da autora prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1133078-98.2022.8.26.0100; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 17/10/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de reparação de danos materiais – Realização de transferências bancárias pelos autores a um suposto mecânico que teria socorrido parente desconhecido que estava chegando de viagem – Sentença de procedência – Inconformismo do réu - Transações bancárias reclamadas na inicial ocorreram por culpa exclusiva das vítimas. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença de improcedência reformada. Inversão da sucumbência – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006497-15.2019.8.26.0562; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2019; Data de Registro: 06/12/2019).

Nessa conformidade, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima, a improcedência da ação era mesmo de rigor.

Como bem arrematou a sentença de origem: *“(...) Ainda que a conduta da curadora tenha sido motivada por um estado de vulnerabilidade emocional e pelo desejo de prestar auxílio ao filho, os fatos demonstram que todas as ações necessárias para dispor do dinheiro e transferi-lo foram realizadas por ela, de forma consciente e voluntária, embora viciada pela fraude externa. O contexto probatório é categórico ao indicar que o banco foi utilizado como meio para operacionalizar o prejuízo, mas o nexo de causalidade foi rompido pela atuação da própria vítima. Não houve invasão de sistemas, quebra de sigilo ou falha nos mecanismos de segurança internos do banco que permitissem o acesso de terceiros em ambiente virtual. O golpe foi eminentemente de engenharia social (fato de terceiro lato sensu), exigindo a manipulação da vontade da cliente fora da esfera de vigilância do banco. O alegado vício de consentimento (estado de perigo ou lesão)*

no momento da contratação do empréstimo, previsto nos artigos 156 e 157 do Código Civil, não pode ser oposto ao banco. A Sra. Tereza dirigiu-se à instituição financeiro com o intuito deliberado de obter crédito, ainda que para finalidade viciada pela fraude sofrida. A Instituição Financeira não tinha como presumir o perigo ou a premente necessidade da cliente, nem que o dinheiro seria imediatamente transferido a terceiros em razão de um golpe iniciado em ambiente de sua exclusiva responsabilidade e fora do conhecimento do banco. O fato de a autora alegar ter sido "auxiliada" por uma atendente do banco (fls. 2) não transfere a responsabilidade da conferência dos beneficiários ao banco. A atendente, ao processar um empréstimo em nome da curatelada e pagamentos (boletos e débito), apenas implementou as ordens da cliente, autenticadas por meio dos dispositivos de segurança fornecidos à Sra. Tereza. A responsabilidade por conferir os dados dos beneficiários, especialmente em transações como pagamento de boletos de terceiros ou PIX, é primária e exclusiva do titular da conta, que detém o conhecimento das circunstâncias que justificam a movimentação. A situação vivenciada constitui fortuito externo, ou seja, evento alheio ao serviço bancário e aos riscos inerentes à sua prestação, uma vez que a vítima disponibilizou seu consentimento e seus meios de segurança para terceiros, por ingenuidade ou desatenção, fora do ambiente de controle do fornecedor. Tal fato rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado. (...) O vício apontado para fundamentar a alegação de nulidade no negócio jurídico não se refere à instituição financeira. A coação sofrida pela parte autora foi perpetrada por terceiros estranhos ao negócio, razão pela qual não se sustenta a anulação do contrato por vício de consentimento." Embora no presente caso a parte autora tenha sido levada à agência, o elemento crucial é que a coação se originou e manteve sua força de um evento externo (o sequestro/extorsão) que transcende os riscos tipicamente bancários de fortuito interno. Desse modo, a não detecção da coação na agência, dado que a parte autora operou os equipamentos com seus dados e senhas, não configura falha na prestação de serviço inerente à atividade bancária, mas sim uma consequência inevitável de um evento criminoso que se originou em fortuito externo. A ausência de falha na prestação dos serviços por parte da requerida, uma vez que o fato configura fortuito externo e não interno, é crucial para afastar sua responsabilidade. A culpa exclusiva

da vítima é evidente, pois aceitou as orientações advindas de terceiros-estelionatários, mediante um novo número de telefone apresentado pelo golpista como sendo de seu filho, e movimentou sua conta ou a conta da curatelada para atender a pedidos de urgência sem a devida confirmação por meios seguros ou junto ao filho verdadeiro. Portanto, configurada a culpa exclusiva da vítima (artigo 14, § 3º, II do CDC), o nexo de causalidade é rompido, afastando-se o dever de indenizar do Banco Requerido. Consequentemente, o pedido de rescisão do contrato de empréstimo (que foi validamente contratado pela curadora no exercício regular do mandato, ainda que com finalidade viciada por fraude externa), bem como os pedidos de restituição de valores e de indenização por danos morais devem ser julgados improcedentes.” (fls. 158/160).

Compartilhando o mesmo entendimento, o parecer do Ministério Público: “(...) Os documentos constantes dos autos demonstram que a fraude foi arquitetada integralmente fora do alcance e do controle do banco, sendo a vítima convencida a acreditar que conversava com seu filho e que precisava realizar pagamentos urgentes para socorrê-lo (fls. 20/48). Essa engenharia social, realizada sem participação do banco, caracteriza típico fortuito externo, apto a romper o nexo de causalidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Não houve invasão de sistemas, quebra de sigilo, falha de autenticação ou qualquer elemento que permita concluir pela existência de risco inerente à atividade bancária. Ao revés, todas as operações foram realizadas mediante utilização regular dos instrumentos de segurança próprios da cliente, incluindo autenticação e validação próprias, como reconhecido inclusive pela instituição em sua contestação. Tampouco prospera a alegação de que a funcionária do banco teria contribuído para o evento danoso ao prestar auxílio à consumidora. A prova dos autos evidencia que a atendente apenas operacionalizou comandos expressos da própria curadora, que voluntariamente buscou contratar crédito e realizar pagamentos que acreditava serem destinados ao filho. A atendente não possui — nem poderia possuir — conhecimento das circunstâncias pessoais ou emocionais da cliente, tampouco tem o dever legal de averiguar a veracidade de informações subjetivas prestadas unilateralmente pela consumidora. A mera execução de ordens válidas, devidamente

autenticadas pelos mecanismos de segurança, não configura falha do serviço. O fato externo — consistente na fraude via aplicativo de mensagens — é causa exclusiva do prejuízo. Assim como bem consignado pelo juízo de origem, “o banco foi utilizado como meio para operacionalizar o prejuízo, mas o nexo de causalidade foi rompido pela atuação da própria vítima”, uma vez que não havia qualquer irregularidade no sistema bancário que permitisse a intervenção de terceiros (fl. 159). É exatamente esse o cenário que distingue fortuito interno — que ensejaria a aplicação da Súmula 479 do STJ — do fortuito externo, cuja ocorrência afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor. A jurisprudência consolidada das Câmaras de Direito Privado deste Tribunal tem reiteradamente reconhecido que golpes praticados fora do ambiente bancário, por meio de engenharia social, afastam a responsabilidade das instituições financeiras quando as transações são regularmente autenticadas pelo próprio consumidor e sem qualquer falha sistêmica, como se verifica no presente caso. A alegação de vício de consentimento também não se sustenta. Ainda que a curadora estivesse emocionalmente abalada, não houve coação praticada pelo banco, nem qualquer atuação sua apta a influenciar a vontade da cliente. O estado de perigo e a lesão previstos nos arts. 156 e 157 do Código Civil pressupõem, para sua configuração, conhecimento da outra parte acerca da situação de vulnerabilidade da vítima, circunstância ausente no caso concreto. A instituição financeira não poderia perceber o artil sofrido pela curadora, tampouco presumir que as transações por ela livremente realizadas decorriam de manipulação de terceiros.” (fls. 212/214).

Verifica-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não comportando acolhimento o inconformismo.

Destarte, o recurso da parte autora não comporta acolhida. Por conseguinte, em observância ao art. 85, § 11, do CPC, elevam-se os honorários a ela impostos em mais 3%, respeitada a gratuidade deferida.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte autora.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator