



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000015397**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016182-22.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante RENATA DOMINGUES DE SANT ANNA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

**LUIZ ARCURI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO N.º 16.719**

**Apelação: 1016182-22.2025.8.26.0405 – Osasco**

**Apelante: Renata Domingues de Sant Anna**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

Juíza sentenciante: Marcia de Mello Alcoforado Herrero

---

**TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. “GOLPE DO FALSO ADVOGADO”. Exame da prova. Relação de consumo. Réu que se desincumbiu do ônus de demonstrar que as transações impugnadas foram realizadas com auxílio da própria autora, que foi vítima de golpe de engenharia social. Inexistência de fortuito interno ao serviço bancário. Culpa exclusiva de terceiro. Transações bancárias que não eram atípicas para o perfil da cliente. Inaplicabilidade, no caso concreto, do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TSJP. Precedente do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido.**

**- I -**

Na r. sentença às fls. 203/206, cujo relatório adoto, foram  *julgados improcedentes*  os pedidos desta ação movida por ***Renata Domingues Sant Anna*** em face de ***Banco Bradesco S/A***, tendo a autora sido condenada a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, revogada a tutela de urgência concedida à fl. 58.

Inconformada com o r. *decisium*, interpôs recurso a autora, alegando, em suma, que as transações bancárias são



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudulentas e não há comprovação de que foram realizadas com utilização de senha de acesso e chave de segurança; não realizou empréstimos, mas tão somente simulação, houve falha na segurança do réu, pois as transações de alto valor durante o final de semana foram atípicas.

Contrarrazões do banco réu às fls. 227/246, pugnando, em suma, pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação em que a autora visa à declaração de inexigibilidade de empréstimos bancários e à indenização por danos materiais (restituição dos valores das parcelas dos empréstimos já descontadas de sua conta).

Na petição inicial, expôs que foi vítima de fraude, da qual decorreu a realização três empréstimo bancários totalizando R\$ 40.000,00 e diversas transferências de valores da sua conta para contas de terceiros.

Segundo se extrai dos autos, no dia 29/3/2025, um sábado, a autora recebeu contato via WhatsApp de pessoa dizendo ser do escritório Zanardi Advogados, informando que uma indenização relativa ao Processo nº 1020684-80.2024.8.26.0003 estaria liberada e solicitando dados bancários para transferência do valor de R\$ 10.000,00.

A autora então teria recebido uma ligação em que

a ludibriaram a fazer empréstimos, operação que relata nunca ter feito antes.

Consumadas as operações efetuou o registro do fato (vide Boletim de Ocorrência e Termo de Declarações às fls. 45/47) e fez reclamação administrativa relatando a fraude (fls. 48/49), mas não obteve solução.

Desse modo, ajuizou a presente ação, aduzindo, em síntese, a negligência do banco ao permitir a consumação de transações bancárias atípicas.

Em sua contestação, o réu acostou às fls. 144/145 o extrato da conta corrente e às fls. 146/171 os “logs” de acesso e lançamento manual dos dados das transações realizadas.

A r. sentença assim dirimiu a controvérsia, cotejando os relatos da autora da petição inicial e do boletim de ocorrência:

*“(...) O caso, diferentemente de muitos outros, ficou demonstrada a culpa exclusiva da vítima, a redundar na improcedência da ação.*

*É da inicial (fl. 02, final): De acordo com os golpistas, seriam necessárias algumas verificações de contas bancárias. Foi aí que em poucos minutos a requerente teve seu celular invadido pelos bandidos. Eles realizaram 03 (três empréstimos) no Bradesco, sendo um deles no valor de R\$ 20.000,00 (vinte e mil reais) e os*

*outros dois no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) cada. Ato contínuo, **realizaram duas transferências** via PIX sendo cada uma na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para uma conta do PicPay de titularidade da requerente. Em seguida, **realizaram duas transferências** via PIX sendo cada uma na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para uma conta do Itaú de titularidade da requerente (destaques nossos).*

*Mas no boletim de ocorrência é manifesto (fls. 47): (...) A declarante informa que no dia 29/03/2025 foi vítima de golpe e sofreu um prejuízo econômico no valor de R\$40.000,00 (quarenta mil reais) Que; o suposto autor entrou em contato com ela via whatsapp por meio do número 16 3184-0474 e se passaram por advogados do escritório de advocacia Zanardi Advogados onde a comunicante tem um processo em curso na justiça contra a LATAM; Que de alguma forma tiveram acesso às informações do referido processo e informaram que ela teria ganhado uma indenização. Que; **entraram em contato via chamada de vídeo e tela compartilhada** se passando servidor do Tribunal de Justiça. Que; **esta declarante entrou nos aplicativos dos bancos Bradesco, PicPay e ITI.***

*Que; o suposto autor a todo instante ludibriou esta declarante a fazer simulação de empréstimos e digitar as senhas dos aplicativos bancários. Que; esta declarante fez um empréstimo no valor de R\$ 20.000,00 pelo banco Bradesco e fez um pix no valor R\$ 15.000,00 para a sua conta do PicPay e R\$5.000,00 para o ITI. Que; posteriormente o suposto autor fez mais dois empréstimos no valor de R\$10.000,00 e transferiram para o PicPay. Que; o suposto autor com acesso remoto fez vários PIX para outras contas bancárias que não eram desta declarante. Que; nesse momento a declarante não conseguia mais acessar as suas contas e se deu conta que tinha caído em um golpe (destaques nossos).*

*A vítima narrou à Polícia que: fez chamada e vídeo e compartilhou tela com os golpistas; entrou nos Bancos Bradesco (réu), PicPay e Itaú (receptores das transferências); fez empréstimo e transferências; digitou as senhas dos aplicativos; forneceu acesso remoto aos golpistas.*

*A partir do momento em que passou os dados, e houve contratação de empréstimos por via legítima, com acesso (log) e senha (por ela e/ou por pessoa de posse dos dados/acessos que lhe*

*havam sido transmitidos pela ofendida), não há como se reprimir o não bloqueio das operações.*

*Da conversa da autora com os golpistas, via WhatsApp (fls. 21/27), também se vê que a autora contratou empréstimo (fls. 21/27, especificamente fl. 23/24).*

*Configurou-se a culpa exclusiva da vítima (...)*”

Não há evidências de falha na prestação do serviço por parte do banco réu, restando comprovado que oferta segurança para utilização do serviço bancário de forma on-line.

Pelo que se infere da prova documental, os empréstimos e as transferências (e não meras simulações) foram realizados pela própria autora. Foi vítima de engenharia social, de fraude de terceiros.

E ainda que assim não fosse, o compartilhamento de tela referido no Boletim de Ocorrência e o fornecimento de dados pessoais a terceiros tem o condão de legitimar as contratações, máxime quando se constata a referência à utilização de senha e chave de segurança (como se infere dos “logs” fl. 149, não impugnados na réplica).

Relembre-se que a autora-apelante requereu o julgamento antecipado às fls. 199/200.

O fato de se tratar de operações realizadas num



sábado também não altera tal conclusão, visto que teria limites de crédito pessoal pré-aprovados.

Nessa toada, conclui-se os danos não foram gerados por fortuito interno, afastando-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – ***g.n.***), prevalecendo a excludente de responsabilidade civil do fato de terceiro.

Respeitado o entendimento da autora, as transações bancárias impugnadas não se afiguram atípicas para o perfil da cliente bancária.

Examinando os extratos acostados nos autos e sem a apresentação de outros pela parte autora, diante dos lançamentos ali contidos, não foi demonstrado que os impugnados poderiam ser considerados atípicos ao seu perfil de movimentação financeira.

Cita-se, como exemplo, o teor do extrato de fl. 36, com relação ao valor de pagamento ao Itaú e os valores das transferências para terceiros nas datas de 24 a 27 de março (poucos dias antes dos fatos em comento).

Ademais, as quatro transferências bancárias de R\$ 10.000,00 teriam sido realizadas para contas de titularidade da própria autora, tornando inexigível a categorização delas como fraudulentas pela instituição financeira e, tendo em vista que o dano não decorreu de fortuito interno, não se aplica o entendimento firmado na

Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TSJP:

*Enunciado n° 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ. (g.n.)*

Como já se decidiu em caso análogo este Egrégio Tribunal de Justiça, nesta Turma do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*Direito Civil. Apelação Cível. Responsabilidade Civil. Recurso desprovido. I. Caso em Exame 1. Apelação Cível interposta por Jeane David Fonseca Mendes contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de reparação por danos materiais e morais em face de Banco do Brasil S/A, relacionados ao "golpe do falso advogado". A autora busca ressarcimento de R\$ 7.800 e indenização por abalo moral. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na imputação de responsabilidade civil ao banco apelado, verificando falha na prestação de serviços por não evitar a fraude. III. Razões de Decidir 3. A análise do conjunto probatório revela excludente de responsabilidade prevista*

*no art. 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor. 4. As transações foram realizadas pela autora e não apresentaram atipicidade em relação ao seu perfil de movimentação, afastando o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Configurada culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, está afastada a responsabilidade do banco em virtude de transferência por "golpe do falso advogado". 2. Inexistente nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano, descabe indenização por danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1007320-10.2025.8.26.0196; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2025; Data de Registro: 22/11/2025)*

Ressalte-se que, à vista de todos esses elementos, a incidência ao caso das normas do Código de Defesa do Consumidor não leva a conclusão diversa.

Diante de todo o exposto, deve ser negado provimento à apelação.

Tendo em vista o total desprovimento do recurso, de acordo com o Tema Repetitivo 1.059 do Superior Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e o art. 85, § 11, do CPC, o percentual dos honorários advocatícios de sucumbência ficam majorados para 12% do valor atualizado da causa.

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios de sucumbência de acordo nos termos acima especificados.

**LUIZ ARCURI**  
RELATOR