



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000116780**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018094-54.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante HOSANA APARECIDA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

**MÔNICA SOARES MACHADO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**Voto nº 5008/26**

**APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS EM CONTA BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I - CASO EM EXAME:** Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima de golpe praticado por terceiros, denominado “golpe do falso advogado”, com prejuízo de R\$ 83.666,80, valor atípico em relação ao seu histórico financeiro, alegando falha na prestação do serviço bancário por ausência de mecanismos eficazes para impedir movimentações suspeitas. Requer cancelamento dos débitos e encargos decorrentes das operações fraudulentas. .

**II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** 1. Saber se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos decorrentes das operações fraudulentas realizadas por terceiros na conta da autora, diante da alegada falha na segurança do serviço; 2. Se há culpa concorrente da consumidora.

**III - RAZÕES DE DECIDIR:** Autora vítima do golpe do falso advogado – Contratação de empréstimos seguido de oito transações de pagamentos e transferências de valores - Obrigação da instituição financeira de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações divergentes do perfil de consumidor do correntista - Falha na prestação de serviço quanto à segurança dele esperada (Art. 14, par. 3º, inc. II, CDC) - Incidência da Súmula 479 do STJ - Ação ao seu alcance – Ausência de prova de excludente de responsabilidade do fornecedor, por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, par. 3º, inc. II, CDC) – De outra banda, consumidora aderente à fraude e atuando em contribuição com o fraudador - Incúria da parte autora – Acatamento das orientações da suposta advogada – Culpa concorrente - Conduta ensejadora da repartição do prejuízo material entre as partes - Inexigibilidade de 50% do débito.

**IV - DISPOSITIVO E TESE:** Recurso parcialmente provido para julgar parcialmente procedente a ação, reconhecendo a culpa concorrente das partes e declarando a inexigibilidade de 50% do débito, totalizando R\$ 41.833,40.

**Teses de julgamento:** 1. A instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação do serviço, consistente na ausência de mecanismos eficazes para impedir operações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atípicas e fraudulentas. 2. Configurada a culpa concorrente da consumidora que, de forma imprudente, colaborou para a concretização do golpe, impondo a repartição proporcional dos prejuízos. 3. Danos morais afastados quando a conduta da vítima contribui de forma relevante para o evento danoso.

**Legislação citada:** CDC, art. 14, § 3º, II; CC, art. 945; CPC, art. 85, §§ 2º, 14 e 16.

**Jurisprudência citada:** STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248, Rel. Valeria Longobardi, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma I, j. 25.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V, j. 18.08.2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos materiais e morais, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 235/241, cujo relatório adoto.

O recurso é tempestivo e a apelante encontra-se amparada pelo benefício da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 149/150.

Em suas razões recursais, a parte autora sustenta que foi vítima de golpe praticado por terceiros, denominado “golpe do falso advogado”. Argumenta que as operações realizadas pelos fraudadores totalizaram um prejuízo de R\$ 83.666,80, valor absolutamente atípico em relação ao seu histórico financeiro, o que deveria ter sido detectado e bloqueado pela instituição financeira, nos termos do dever de segurança previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Defende que houve falha na prestação do serviço, pois o banco não adotou mecanismos eficazes para impedir movimentações suspeitas, tampouco justificou a autorização de operações acima do limite estabelecido, mesmo após ciência do golpe. Requer, assim, a reforma da decisão para reconhecer a responsabilidade do apelado pelos danos sofridos, com cancelamento dos débitos e encargos decorrentes das operações fraudulentas, nos termos dos pedidos iniciais.

Contrarrazões às fls. 260/283.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à análise da responsabilidade civil da instituição financeira apelada pelas operações fraudulentas realizadas por terceiros na conta da parte autora.

Respeitado entendimento diverso, o recurso comporta parcial provimento.

Restou comprovado nos autos que a autora foi ludibriada por estelionatários que se passaram por sua advogada, utilizando inclusive a imagem desta, informando falsamente sobre a existência de valores a receber decorrentes de ação trabalhista.

Da análise dos autos depreende-se que o golpe foi perpetrado por um terceiro sob contribuição da falta de prudência da autora que foi enganada, não tendo conferido a veracidade das informações recebidas, nem adotado as medidas necessárias para proteger seus dados e recursos.

Com base nessa narrativa fraudulenta, foram realizados depósitos na conta do autor, oriundos de empréstimos pessoais e, na sequência, transferência desses valores a terceiros, utilizando inclusive o limite de cheque especial, acreditando tratar-se de procedimentos que a isentariam do recolhimento do imposto de renda.

Embora seja certo que houve conduta imprudente por parte da autora, que colaborou para a concretização do golpe ao seguir as instruções dos fraudadores, também é inegável que houve falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira, permitindo a contratação de empréstimos e utilização do limite de cheque especial seguidos de oito operações de repasse dos valores a diferentes destinatários, sem que houvesse qualquer bloqueio para verificação de autenticidade das operações atípicas, contrariando o dever de proteção esperado (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Portanto, não passou despercebida nos autos a falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré, consistente na falta de segurança, na medida em que operações foram realizadas sem despertar qualquer suspeita quanto à ocorrência de fraude, esta já sabidamente típica, caracterizada pelo ludíbrio de consumidores mediante sua manipulação para a efetivação de operações fraudulentas.

Tal cenário fático exigia maior diligência da instituição ré, no sentido de impedir tais operações por meio de bloqueios eficientes e mecanismos de verificação regulares, o que não se observou na hipótese dos autos, contribuindo para a ampliação dos prejuízos sofridos pela parte autora.

Daí porque se revela plenamente aplicável a Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, diante da constatação de que responde a ré pelo defeito na prestação do serviço, consistente no tratamento indevido de dados bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatários para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

No caso em tela, não é possível acolher a alegação de fortuito externo exclusivo ou culpa exclusiva da autora, fundamentos da sentença recorrida, pois à conduta incauta da demandante soma-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, ficando evidenciada nos autos a falha na prestação do serviço, notadamente pela ausência de mecanismos de segurança eficazes diante de contratações seguidas de empréstimo e transferência do vale dos mútuos, realizada no mesmo dia.

Nada obstante a ausência de diligência por parte da autora na checagem das informações, contrastando completamente com as diretrizes de segurança aconselhadas aos usuários de serviços bancários, esse comportamento incauto não foi suficiente ao arredamento da responsabilidade concorrente do recorrido em razão das fragilidades evidentes em seu sistema de segurança, que permitiram a realização de operações atípicas sem qualquer mecanismo de bloqueio, alerta ou verificação da autenticidade das operações.

Portanto, evidenciada a conduta de ambas as partes, incompatível com o zelo e atenção necessários na vida em sociedade, é irrefreável a reforma da sentença a quo, consagrando-se a culpa concorrente, por assomar ela forte nos autos, a impor a inexistência de 50% das transações impugnadas.

Assim, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade de 50% do valor das transações realizadas, totalizando R\$ 41.833,40.

Em sentido semelhante, seguem as jurisprudências:

Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas, incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE CARTÃO CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor que recebeu ligação telefônica sobre contratação de empréstimo e, ante a solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e digitou chave de segurança. Ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em contratação de empréstimos sucedidos de transferências PIX. Conduta do autor relevante para o resultado. Transferências PIX em valores expressivos e idênticos, logo após a contratação, destoantes do perfil de movimentação do autor, não detectadas pelo réu. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe. Responsabilidade: configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autor. Ausência de prova doutras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025)

Diante do parcial provimento do recurso, reajusta-se a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, determinando-se a repartição das custas e despesas processuais em partes iguais.

O réu deverá arcar com os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação. A autora, por sua vez, suportará os honorários devidos ao patrono do réu, também fixados em 10%, calculados sobre o valor da condenação, vedada a compensação, nos termos do art. 85, §§ 2º, 14 e 16, do CPC e suspensão a exigência da autora pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para *julgar parcialmente procedente* a ação a fim de reconhecer a *culpa concorrente* das partes e declarar a exigibilidade de 50% do débito.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**