



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000175588**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020254-21.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante ED CARLOS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DO BRASIL S/A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e GOSHME SOLUÇÕES PARA INTERNET LTDA ME.

**ACORDAM**, em 19ª Câmara de Direito Privado 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

**SIDNEY BRAGA**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º: 1020254-21.2024.8.26.0071**

**Comarca: Bauru (1ª Vara Cível)**

**Apelante: Ed Carlos dos Santos**

**Apelados: Banco do Brasil S/A, Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Goshme Soluções para Internet Ltda. (Jusbrasil)**

**Juiz(a): Rossana Teresa Curioni Mergulhão**

**Voto n.º 6.952**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Golpe do falso advogado - Sentença de improcedência - Autor que alega que, na intenção de contratar advogado para resolver judicialmente outra fraude de que fora vítima, buscou serviços advocatícios através da plataforma Jusbrasil e que, através dela, foi contatado por golpista que conseguiu aplicar-lhe golpe que culminou em três transferências indevidas para suposto pagamento de "certidões" urgentes - Relação de consumo caracterizada - Requeridas que disponibilizam seus serviços no mercado de consumo.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA - Requisitos presentes no caso - Demanda ajuizada em face da administradora da plataforma digital e dos bancos em que abertas as contas destinatárias das transferências - Réus que não comprovaram a ausência de falha na prestação de seus serviços - Bancos corréus que não demonstraram ter seguido o determinado na Resolução CMN n.º 4.753 de 26/9/2019, em seu artigo 2º, para controle da identidade e da qualificação dos titulares das conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente - Plataforma jurídica que permite a intermediação entre quem procura assistência jurídica e o suposto advogado - Comprovado pelo requerente que o contato feito pelo golpista ocorreu informando o anúncio por ele criado na plataforma requerida - Requerida que tem controle sobre quem visualiza e entra em contato com o anunciante, mas não comprovou, nos autos, a idoneidade daqueles que tiveram acesso ao anúncio do requerente - Dever de indenizar os prejuízos materiais do autor, de maneira solidária, devidamente configurado no caso.**

**DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da parte requerente ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Dá-se provimento parcial ao recurso.**

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 381/388, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais movida por Ed Carlos dos Santos em face de Banco do Brasil S/A, Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Goshme Soluções para Internet Ltda. (Jusbrasil), condenando o autor ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa para cada requerido, observada a gratuidade da justiça concedida.

Recorre a parte autora (fls. 391/411), sustentando, em síntese, que foi vítima de um golpe anterior e, ao buscar um advogado na plataforma virtual Jusbrasil, da corrê Goshme, sofreu novo golpe, agora o do falso advogado, que se apresentou pelo *Whatsapp*, informando o anúncio por ele publicado na plataforma, que atua na intermediação entre cliente e advogado. Ressalta ser pessoa humilde e afirma que as requeridas possuem responsabilidade no caso, diante da falha na prestação de seus serviços, especialmente porque uma delas permitiu a atuação do golpista na aludida plataforma jurídica e porque os bancos requeridos permitiram a criação de contas bancárias por “laranjas” que se beneficiaram dos valores indevidamente transferidos, sem efetuar a devida verificação de identidade e autenticidade dos titulares dos cadastros e contas. Insiste na procedência da demanda.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões das três corrês a fls. 417/437, 481/516, com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade.

Oposição ao julgamento virtual (fls. 519).

**É o relatório.**

2. Rejeito, desde logo, a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelos apelados, pois as razões recursais impugnam específica e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

adequadamente os capítulos da sentença que pretendem reformar.

Isso superado, o recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida por Ed Carlos dos Santos em face de Banco do Brasil S/A, Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Goshme Soluções para Internet Ltda. (Jusbrasil).

Narra o autor na petição inicial, em síntese, que foi vítima de um golpe anterior, discutido no processo n.º 1018208-59.2024.8.26.0071, e por isso se cadastrou na plataforma virtual Jusbrasil, da corré Goshme, que permite a intermediação entre cliente e advogado, e publicou o seu problema na plataforma, em busca de um advogado para auxiliá-lo no golpe anterior.

Entretanto, teria sofrido novo golpe, dessa vez o do falso advogado.

Explica que acessou a plataforma, efetuou seu cadastro, e lá publicou o problema sofrido, para que os advogados interessados entrassem em contato. Assim, em junho de 2024, foi contactado via WhatsApp por um suposto advogado chamado Kleber Soares, do escritório "Silva & Soares Advogados", que afirmou ter tido acesso ao caso e aos dados do autor através do Jusbrasil, alegando inclusive ser associado à plataforma.

Diz que, por ser pessoa humilde e já abalado com o golpe anterior, sucumbiu ao terror psicológico que o golpista lhe impôs, sob o falso argumento de que haveria urgência na distribuição da ação e na necessidade de pagamento de “certidões”, sendo assim ludibriado pelo suposto advogado a realizar três transferências PIX que totalizaram R\$ 699,60, sendo elas:

200,00 destinados à conta junto ao NU PAGAMENTOS S.A.  
– INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO;

300,00 destinados à conta junto ao NU PAGAMENTOS S.A.  
– INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO;

199,60 destinados à conta junto ao BANCO DO BRASIL S.A.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Sustenta a responsabilidade civil da corr  Goshme, responsável pela plataforma jurídica, e dos dois bancos destinatários dos valores, diante da negligência desses corréus ao permitirem a cria o de cadastro e utiliza o dos serviços por eles postos no mercado de consumo.

Assim, requer a condena o dos réus ao pagamento de indeniza o pelos prejuízos materiais, em R\$699,60 e de indeniza o por danos morais em, no mínimo, R\$10.000,00.

Os requeridos ofertaram contesta o (fls. 99/279), vindo réplica a fls. 331/360.

Sobreveio a r. sentença de improcedência da demanda.

Daí o recurso.

Pois bem.

A rela o jurídica *sub examine*   nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei n  8.078/90, em especial quanto   vulnerabilidade material e   hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equipara o (CDC, arts. 4 , I, c.c. 6 , VIII, c.c. 29).

Todos os corréus, inclusive a responsável pelo *site* Jusbrasil, disponibilizam produtos e serviços no mercado de consumo, não havendo d vidas de que o caso   mesmo regido pelo CDC.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela repara o dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos   presta o de tais serviços.

O parágrafo 1  desse dispositivo define o que   serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em considera o as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo(s) réu(s).

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se, aos bancos requeridos, o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade dos réus.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pelos requeridos.

No caso concreto, verifica-se a falha na prestação dos serviços.

O requerente, a fls. 45/79 de sua petição inicial, comprovou o cadastro por ele efetuado no *site* Jusbrasil, o que também é incontroverso, o contato de um suposto advogado que diz ter encontrado o seu anúncio nessa plataforma, além das transferências via pix realizadas para terceiros.

Assim, havendo verossimilhança nas alegações do autor consumidor, deve haver a inversão do ônus da prova em seu favor, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC.

Portanto, compete aos réus comprovar a ausência de falha na prestação de seus serviços, o que não ocorreu.

Os bancos requeridos não respondem por condutas de seus clientes, porém, ainda assim, compete a eles adotar mínimas cautelas por ocasião da abertura de contas bancárias.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.753 de 26/9/2019, em seu artigo 2º, é dever das instituições financeiras “adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.”

No caso concreto, os bancos requeridos não exibiram qualquer documentação apta a comprovar que agiram com diligência e nos termos da lei, quando permitiram a abertura das contas bancárias destinatárias dos valores ora discutidos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

A atuação do corréu Nubank *a posteriori*, apenas após a prática das fraudes, no sentido de cancelar a conta já criada, não atende a esse requisito legal e não afasta, pois, a sua responsabilidade no caso.

Dessa forma, não cumpriram o dever de conferir a segurança necessária que se espera de seus produtos e serviços, portanto, respondem pelos prejuízos causados com a utilização das contas por eles administradas.

O mesmo se aplica à corré Goshme, responsável pela plataforma Jusbrasil.

A requerida admite que o autor realizou cadastro em sua plataforma, na modalidade gratuita (fls. 103/104), sendo incontroverso que, por meio dela, é possível a aproximação entre o cliente em potencial e os advogados interessados em representá-lo.

A requerida admite que cobra por determinadas modalidades de cadastros, sendo inegável que auferir lucro com a atividade.

Certamente, ao ofertar modalidade de cadastro gratuita, como a que teria sido feita pelo autor, também tem sua empresa favorecida com o tráfego de pessoas, inclusive podendo atrair advogados pagantes e que estejam interessados nos casos publicados na plataforma sob o título “solicitações” (fls. 145).

Inegável que a ré disponibiliza produtos e serviços na *internet*, estando caracterizada a relação de consumo entre as partes.

Embora negue, ademais, qualquer participação no evento danoso, está comprovado que ela disponibiliza plataforma onde é possível a publicação de solicitações de auxílio jurídico e a plataforma consegue monitorar, inclusive, quem interagiu com o anúncio e entrou em contato com o anunciante (fls. 109, 145).

Assim, cabia a essa requerida comprovar, cabalmente, quantos e quais profissionais interagiram com referido anúncio do requerente e que adotou as cautelas necessárias para a abertura dos cadastros dos profissionais em seus sistemas digitais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Mas não o fez.

Não o fazendo, como no caso, deixou de comprovar a diligência que se espera na prestação de seu serviço, especialmente considerando os dados sensíveis contidos nesses anúncios.

Assim, está mesmo caracterizada a falha na prestação do serviço que configura a responsabilidade civil objetiva da requerida.

No mesmo sentido, confira-se os precedentes deste Tribunal:

*APELAÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Fraude em relação a empréstimo e transferências. Pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexigibilidade do empréstimo impugnado e condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$2.438,42, a título de dano material e ao ressarcimento de R\$5.000,00, a título de dano moral. Pleito de reforma. Impossibilidade. 1. Insurgência restrita da requerida responsável pela abertura das contas destinatárias dos valores oriundos do golpe. 2. Legitimidade ad causam que deve ser cotejada in status assertionis. 3. Instituições financeiras que, em regra, não devem responder por eventuais condutas irregulares de seus correntistas, exceto se observada eventual fraude relacionada ao serviço bancário propriamente dito. 4. Abertura de contas sem verificação documental. Descumprimento da Resolução BACEN nº 2.025/93. Ausência de apresentação de documentos sob alegação infundada de sigilo bancário. Exercício legítimo do direito de defesa. Documentos cadastrais que não conduziram à violação do sigilo bancário. Dever de indenizar. 5. Dano moral. Autora que em razão da materialização da fraude teve seus dados incluídos nos órgãos de proteção ao crédito. Quantum indenizatório. Montante arbitrado em patamar adequado ao caso, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso improvido.*

**(TJSP; Apelação Cível 1008624-35.2024.8.26.0566; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)**

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação regressiva. Ressarcimento do lesado verificado em ação diversa, em virtude da responsabilização do Banco Itaucard, que figura como autor nesta demanda. Saque com utilização de cartão de crédito, tendo como beneficiário titular de conta corrente administrada pela ré PagSeguro. Hipótese em que a PagSeguro não demonstrou ter atuado com diligência no processo de abertura e monitoramento da conta corrente, em descumprimento às normas emanadas do Banco Central do Brasil [Resolução 4.753, de 2019]. Existência*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*de nexo causal entre a conduta da ré, intermediadora de pagamentos, e os danos sofridos pelo lesado. Responsabilidade da PagSeguro de ressarcir a instituição financeira pelo prejuízo sofrido, na específica hipótese destes autos. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado procedente. Recurso provido. Dispositivo: deram provimento ao recurso.*

**(TJSP; Apelação Cível 1005397-87.2023.8.26.0011; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025)**

Assim, não se desincumbindo do ônus probatório, ficam os corréus condenados, solidariamente, ao pagamento de indenização pelos danos materiais do requerente, no importe de R\$ 699,60.

#### **DANO MORAL**

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pelo autor, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual os réus também foram vítimas, a despeito da negligência. Desse modo, não há danos morais indenizáveis no caso.

No sentido do quanto acima decidido:

*Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos*

*pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.*

**(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)**

Nesse contexto, resolve-se reformar parte a r. sentença, para julgar parcialmente procedente a demanda, condenando os corréus a devolver a quantia de R\$699,60, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, considerando a existência de vínculo jurídico entre autor e a corré Goshme, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: até 27/08/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; a partir de 28/08/2024, a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24 (Tema 1368/STJ).

Com esse resultado, a sucumbência é recíproca, pelo que a parte autora e a parte requerida, esta solidariamente, arcarão com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios devidos pelo autor em 10% do valor pretendido a título de danos morais, observada a gratuidade a ele deferida, e os réus, solidariamente, ao pagamento de honorários ao advogado do autor, fixados por equidade em R\$1.200,00.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**