



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000194798

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022656-67.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada TATIANE DE AQUINO BANDEIRA.

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: **Deram 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, 10 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO N.º 17.384

Apelação: 1022656-67.2025.8.26.0224 – Guarulhos

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Tatiane de Aquino Bandeira

Juiz sentenciante: Fábio Alves da Motta

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. Precedente do TJSP. Pedidos improcedentes. Sentença reformada. Recurso do réu provido.

- I -

Na r. sentença às fls. 257/262, cujo relatório adoto, foram *julgados procedentes* os pedidos desta ação movida por **TATIANE DE AQUINO BANDEIRA** em face de **BANCO BRADECO S/A**, declarando a nulidade do contrato de empréstimo objeto da demanda, bem como condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Inconformada com a r. *decisium*, interpôs recurso o réu, alegando, em suma, que a contratação do empréstimo e as transações bancárias foram realizadas com mecanismos de segurança,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incluindo biometria facial e uso de credenciais (fls. 266/271).

Contrarrrazões da autora às fls. 277/283, 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 empréstimo bancário e à indenização por danos materiais e morais.

Na petição inicial, expôs que foi vítima de fraude, da qual decorreu a realização empréstimo bancário totalizando R\$ 61.267,18.

Segundo se extrai dos autos, no dia 20/2/2025, um sábado, a autora recebeu contato via WhatsApp de pessoa passando-se por sua patrona, informando que teria sido liberado alvará no Processo nº 1026980-37.2024.8.26.0224.

A autora então teria recebido uma ligação de vídeo em que informou seus dados bancários e realizaram um empréstimo em seu nome, enviando o valor de R\$ 29.999,00 por meio de transação PIX para, de acordo com as mensagens ali juntadas, suposta advogada, na conta denominada “Hollywood club”.

Consumadas as operações efetuou o registro do fato (vide Boletim de Ocorrência às fls. 77/78).

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. 198/208 o extrato da conta corrente e às fls. 190/197 os “logs” de acesso e lançamento manual dos dados das transações realizadas.

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.

O fornecimento de dados bancários referido no Boletim de Ocorrência 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” fls. 190/197, não impugnados na réplica).

Pelo que se infere da prova documental, a transferência PIX fora realizada pela própria autora. Foi vítima de engenharia social, de fraude de terceiros.

Pelo que consta de fl. 64 a autora teria fornecido inclusive a chave de segurança, que é o mecanismo de autenticação para validar transações no Internet Banking e App.

Observe-se ainda que houve ligações de voz e vídeo (fl. 62).

Há que se considerar, ainda, que a autora que realizou as transferências daqueles valores e, para tal fim, deveria haver o respectivo saldo na conta, que ali ingressou com a descrição

“empréstimo pessoal” (fl. 127).

Respeitado entendimento da apelada, infere-se que o autor do golpe tinha os dados necessários para realização daquela primeira operação impugnada, o empréstimo, dados que teriam sido fornecidos por ela mesmo (insista-se, vítima de golpe por meio de engenharia social).

Daí por que, diante de tais elementos, não se infere também necessária a perícia requerida na réplica. As operações se deram por meio de Internet Banking (fl. 190) e os documentos de fls. 60/73 demonstram que o autor da fraude tinha os dados necessários para tal fim, inclusive a chave de segurança.

A autora chegou a desconfiar do golpe (fl. 64), mas na sequência infere-se que acabou fornecendo, como exposto, até a sua chave de segurança: “Ele pede nossa chave de segurança? Sim! Esses são os critérios para validação e ativação” (fl. 64).

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 também 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.

Observem-se, a propósito da questão, o valor do salário da autora (fl. 125) e os valores das operações Pix e TED de janeiro de 2025 (fl. 125), de Pix em fevereiro de 2025 (fl. 126), antes do ocorrido no dia 19 do mesmo mês (fl. 127). Observem-se, ainda, em datas anteriores os valores de Pix em maio de 2024 (fl. 198), em junho e julho de 2024 (fl. 199), em agosto de 2024 (fl. 200), em setembro de 2024 (fl. 201), em novembro de 2024 (fl. 203), dezembro de 2024 (fl. 204). E posteriores ao fato, em abril de 2025 (fls. 207 e 208).

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.

Em suma, não se discute que a autora foi vítima



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de um golpe e que sofreu, sem dúvida, dano, mas não se verifica presente o nexo de causalidade em relação a conduta do banco réu para lhe impor o dever de indenizar.

Diante de todo o exposto, deve ser dado provimento à apelação do réu para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Outrossim, é caso de modificar a distribuição dos ônus da sucumbência, respondendo a parte autora pelas custas, despesas processuais e honorários de advogado do réu fixados em 10% do valor da causa atualizado.

- III -

Por todo o exposto, pelo meu voto, ***dá-se provimento*** ao recurso para julgar improcedentes os pedidos desta ação, com a atribuição dos ônus de sucumbência na forma supracitada.

LUIZ ARCURI
RELATOR