



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000263022

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027029-83.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante DANIELLA LARENAS FARIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15459

APELAÇÃO Nº 1027029-83.2025.8.26.0114 - Campinas

APELANTE: Daniella Larenas Faria

APELADO: Banco Bradesco S.A.

JUIZ: Lucas Vilar Geraldi

APELAÇÃO - Ação de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária (“golpe do falso advogado”).

Sentença de improcedência.

APELAÇÃO DA AUTORA - Pretensão de reforma da sentença para reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira e condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Razões de decidir – Relação de consumo – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297, STJ) – Responsabilidade objetiva que não é absoluta – Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Dinâmica dos fatos narrada pela própria vítima – Recebimento de mensagens via WhatsApp de suposto patrono e confirmação de dados bancários – Realização de chamada de vídeo de 39 minutos com os fraudadores, viabilizando a captura de biometria facial e contratação de empréstimo e seguro – Inexistência de indícios inequívocos de falha sistêmica da instituição financeira – Elementos que sugerem interação direta com estelionatários possibilitando as transações mediante o uso de credenciais pessoais e chaves de segurança – Rompimento do nexo causal por conduta da própria vítima – Fortuito externo configurado.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Daniella Larenas Faria** contra a r. sentença de fls. 225/233 que julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na ação de declaração de inexistência de débito proposta em face de **Banco Bradesco S.A.** Em razão da sucumbência, o juízo a quo condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Sustenta a apelante, em suas razões recursais, que o empréstimo foi
Apelação Cível nº 1027029-83.2025.8.26.0114 - Campinas

liberado pelo banco antes do contato dos golpistas, o que configuraria falha de segurança e fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Alega, ainda, o descumprimento de tutela de urgência pela instituição financeira, que teria efetivado descontos após a ordem judicial de suspensão, requerendo a aplicação das astreintes fixadas. No mérito, pugna pela reforma integral da decisão para declarar a inexistência do débito e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita. Contrarrazões apresentadas às fls. 254/258, pugnando pela manutenção da sentença.

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser conhecido e recebido em seus regulares efeitos.

De início, quanto à insurgência relativa ao descumprimento da tutela antecipada e à cobrança de multa coercitiva, a matéria não comporta análise nesta sede recursal. Como bem pontuado pelo magistrado de piso, a exação das *astreintes* deve ser objeto de incidente próprio de cumprimento provisório, nos termos do art. 537, § 3º, do CPC, sob pena de tumulto processual no feito cognitivo.

No mérito, o recurso **não comporta provimento**.

A despeito da inegável aplicação do Código de Defesa do Consumidor e do entendimento da Súmula 297 do STJ, a responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva, pode ser afastada quando provada a causa excludente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC).

No presente caso, a própria dinâmica do evento narrada pela apelante revela que o prejuízo decorreu de sua interação direta e descuidada com os fraudadores. Ao receber contato de pessoa desconhecida e, sob a promessa de êxito em demanda judicial, realizar chamada de vídeo de 39 minutos com os falsários, a consumidora **rompeu pessoalmente a barreira de segurança** do aplicativo bancário. Referida interação prolongada permitiu não apenas a transferência de dados sensíveis, mas a captura da biometria facial e o uso de suas credenciais pessoais e chaves de segurança para a contratação de empréstimo e seguro.

Inexistem indícios inequívocos de falha sistêmica do Banco Bradesco S.A. que justifiquem a inversão do resultado. As transações, efetuadas via dispositivo habilitado e mediante autenticação pessoal, não permitiram ao sistema de segurança identificar, de pronto, a anomalia, visto que possuíam as mesmas características de uma operação legítima da correntista.

Trata-se de hipótese clássica de **fortuito externo**, no qual a fraude se concretiza por meio de engenharia social sofisticada ("golpe do falso advogado"), sem que reste demonstrada falha intrínseca à plataforma sistêmica do banco. A negligência da apelante ao fornecer dados sensíveis e realizar transferências via PIX sob induzimento de terceiros alheios à relação jurídica afasta o dever de indenizar do recorrido.

Além disso, é necessário afastar a argumentação da apelante de que o empréstimo teria sido liberado pelo banco em momento anterior ao contato dos estelionatários. A recorrente não logrou êxito em trazer aos autos qualquer prova documental mínima, como extratos com horários precisos ou logs de acesso, que pudessem corroborar essa cronologia fática, ônus que lhe competia para demonstrar o alegado fortuito interno. Pelo contrário, verifica-se que a data da contratação (fls. 154) do mútuo bancário coincide precisamente com o dia do evento fraudulento, em 08 de abril de 2025, o que reforça a conclusão jurídica de que a disponibilização do numerário foi fruto direto da entrega voluntária de informações e biometria pela própria vítima durante o contato com os criminosos.

Destaque-se que a jurisprudência deste E. Tribunal é pacífica ao afastar a responsabilidade civil bancária em casos de autoexposição da vítima ao dolo de estelionatários:

"AGRAVO DE INSTRUMENTO – TUTELA PROVISÓRIA – SUSPENSÃO DE DESCONTOS – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO MEDIANTE AMBIENTE DIGITAL – ALEGAÇÃO DE GOLPE COMETIDO POR TERCEIROS – Insurgência da parte requerida contra decisão que concedeu tutela de urgência postulada pelo autor para suspender os descontos oriundos de contrato celebrado digitalmente – Acolhimento – **Causa excludente de responsabilidade da instituição financeira que não pode ser afastada em sede de cognição sumária, uma vez que os atos de induzimento foram praticados por terceiros, alheios à relação jurídica entre as partes** – Contratação realizada voluntariamente pelo consumidor, com uso de biometria facial, aceites sucessivos, envio de documentação e depósito em conta de sua titularidade – Aplicação analógica da jurisprudência do C. STJ que reconhece a culpa exclusiva da vítima em fraudes decorrentes de compartilhamento voluntário de dados em ambientes físicos – **Ausência de indícios de que a instituição pudesse detectar a fraude no momento da contratação** – Inexistência, por ora, de ofensa à margem consignável legal – Recurso provido, para cassar a tutela de urgência deferida, de modo que as obrigações contratuais controvertidas nos autos deverão continuar a ser cumpridas pelo

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

agravado conforme o originalmente contratado até a prolação de sentença, ou superveniência de novos elementos que justifiquem a revisão do entendimento aqui adotado, a critério do E. Juízo *a quo*." (TJSP; **Agravo de Instrumento 2073969-43.2025.8.26.0000; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/05/2025; Data de Registro: 26/05/2025**) (g.n.);

“Prestação de serviços (bancários). Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Requerimento de tutela de urgência, para o fim de suspender a exigibilidade do débito impugnado. Indeferimento. Manutenção. Probabilidade do direito invocado não evidenciada de plano. Sem prejuízo do julgamento de mérito a ser proferido em sede de cognição exauriente, os documentos carreados aos autos pela autora parecem apontar no sentido de que ela foi vítima da fraude digital popularmente conhecida como *phishing* (pesca). Ela foi abordada por meio telefone. O interlocutor questionou-a sobre a realização de um empréstimo e, diante da negativa, iniciou a empreitada criminosa. Note-se que, até então, aparentemente, os estelionatários não possuíam nenhuma informação pessoal da autora, além de seu número de telefone. Parece que as informações indispensáveis ao golpe não estavam à disposição dos fraudadores, mas foram disponibilizadas pela autora – como sói ocorrer nessa modalidade delituosa (*phishing*). De acordo com o boletim de ocorrência feito lavrar pela autora, ela forneceu sua senha pessoal, a fotografia de seu rosto e a senha do aplicativo do banco instalado em seu aparelho de telefonia celular. Outrossim, de acordo com a narrativa inicial e com os documentos que acompanharam a exordial, as transferências e os pagamentos não foram feitos pelos estelionatários, mas pela própria autora, a pedido deles. Os boletos e as chaves pix foram enviados à autora por meio do aplicativo de conversa Whatsapp. Após efetuar os pagamentos e as transferências, a autora, demasiado ingênua, enviou os comprovantes das transações aos malfeitores. **Nessa ordem de ideias, não é possível concluir, de plano, que teria havido falha na prestação do serviço do banco, mas, sim, enorme incúria da autora ao fornecer dados sensíveis e efetuar pagamentos e transferências a favor de terceiros, havendo – como bem destacou o nobre magistrado a**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

quo – fortes indícios de culpa exclusiva da vítima. Agravo não provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2028740-60.2025.8.26.0000; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lucélia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025) (g.n.).

Portanto, evidenciado que a conduta da consumidora foi a causa determinante para a ocorrência do dano, o nexo de causalidade restou rompido. A r. sentença de primeiro grau deu correta solução à lide e não merece qualquer reparo.

Derradeiramente, em razão do desprovimento do recurso, majora-se a verba honorária devida pelo autor em favor do patrono do réu para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade por ser o apelante beneficiário da gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, CPC).

Anota-se, ainda, que já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas todas as matérias e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator