



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001300103**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1071450-06.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROBERTA VICENTE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

**PAULO TOLEDO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação n°** 1071450-06.2025.8.26.0100  
Comarca: 9ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro da Comarca da Capital  
Juiz: Adilson Araki Ribeiro  
Apelante: Roberta Vicente  
Apelado: Banco Bradesco S/A.  
**Voto n° 5176**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. “FALSO ADVOGADO”. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente pela sentença de primeiro grau. A requerente apela, sustentando a responsabilidade da instituição ré, em face da realização de movimentação atípica.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar a responsabilidade da parte ré pelos danos acarretados à autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Parte autora que admite ter realizado as operações contestadas, pessoalmente. 2. Instituição ré que não pode ser responsabilizada, pois apenas autorizou operações deliberadamente efetuadas pela autora. 3. Ausência de ato ilícito que possa ser atribuído à parte ré, ficando evidenciada a culpa exclusiva da autora e ato de terceiro. 4. Improcedência da ação que é imperiosa.

V. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários, respeitada a gratuidade.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 337/343, cujo relatório adota-se, a qual julgou improcedente a ação intentada pela parte autora, por não vislumbrar responsabilidade da parte ré na fraude por ela sofrida.

Inconformada, apela a requerente (fls. 347/356). Busca, em suma, o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira ré, alegando a ocorrência de movimentação atípica e de alta monta, devendo ela, pois, indenizar os danos materiais e morais causados. Sustenta a ocorrência de fortuito interno e

consequente responsabilidade objetiva da instituição financeira, ainda que os fatos envolvam engenharia social e aparente participação da vítima. Aduz falha na prestação dos serviços da instituição financeira e ausência de culpa exclusiva da vítima.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita (fls. 69) e respondido (fls. 360/369).

**É o relatório.**

### **Da fraude perpetrada**

Extrai-se dos autos que, em 07/05/2025, após ser a autora contatada por pessoa que se identificou a advogada responsável por patrocinar ação a ela vinculada (fls. 1/3), realizou ela, dois empréstimos pessoais, nos valores de R\$41.300,00 e R\$4.500,00 (fls. 40 e 43), e diversas transferências bancárias a terceiros e a outra conta bancária da própria autora (extrato bancário às fls. 40/42), descobrindo, posteriormente, ter sido vítima de fraude (boletim de ocorrência juntado às fls. 36/37).

Estes fatos vêm bem descritos na inicial e se encontram suficientemente corroborados pela documentação apresentada nos autos, como antecipado, o que, outrossim, confere verossimilhança às suas alegações, admitindo-se a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

A parte ré, aliás, sequer questiona a existência de referida fraude, contudo, sustenta culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação dos seus serviços, eis que a autora teria realizado as transações (ambos os empréstimos pessoais e transferências de valores) de forma voluntária, via aplicativo bancária, mediante aposição de sua senha pessoal.

A controvérsia reside, pois, se cabia à instituição aqui

requerida impedir ditas transações.

### **Da responsabilidade da instituição financeira ré**

A despeito das alegações tecidas pela parte autora e da caracterização da relação de consumo, não há como dedicar à instituição ré qualquer ato ilícito.

Isso porque, como adiantado, a parte autora confessou ter sido a responsável pelo empréstimo e pelas transferências em apreço, de modo que não cabia à instituição financeira impedir sua realização.

Deveras, destaca-se que constou em apelação que foi a autora quem efetuou os empréstimos impugnados: “(...) *A atuação da apelante, embora tenha resultado na execução física do empréstimo, deu-se totalmente sob erro substancial qualificado por indução engenhosa de terceiro, caracterizando viciação da vontade irrefutável e retirando qualquer voluntariedade autônoma da consumidora. (...)*” (g.n.) (fl. 352); bem como constou do boletim de ocorrência que realizou a transferência dos valores: “Descrição da ocorrência cidadão: Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida por contato telefônico. RECEBI UMA LIGAÇÃO DE UMA PESSOA SE PASSANDO POR UM PROMOTOR JUDICIAL E UM ADVOGADO ME DIZENDO QUE EU TINHA GANHADO A CAUSA DE UMA AÇÃO JUDICIAL, E ME DISSE QUE IA FAZER O CONGELAMENTO DE VALORES , **ENTREI NA MINHA CONTA E FIZ PIX , TRANSFERENCIA E TED ENTRE O BRADESCO E A CAIXA ECONOMICA, (...)**” (sic) (g.n.) (fls. 36/37).

Deveras, tendo a requerente efetuado, direta e pessoalmente, as operações contestadas, de se inferir que foram elas realizadas por meio de senha e chaves de segurança, em relação às quais, outrossim, detinha a parte autora guarda e sigilo, não podendo a instituição financeira impedir sua realização, ainda que elas não fossem usuais ou típicas, eis que, valendo-se de referidas informações de acesso, indicaram à parte requerida que se tratava da própria correntista.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nem mesmo eventual atipicidade das transações favorece a autora, pois nada há nos autos a indicar que, se alertada, ela teria suspenso as movimentações, mesmo porque acreditava estar em contato com patrona que patrocinava suas ações e havia confirmado as transferências para os fraudadores.

Destaca-se que a maior parte do valor mutuado foi transferida para outra conta da própria parte autora, conforme fl. 41.

Não se pode ignorar que os fatos em comento se deram já em 2025, ou seja, em época em que os alertas quanto a tais práticas já eram amplamente difundidos em meio social, tudo a evidenciar que não houve qualquer falha na atividade desempenhada por referida instituição.

Nesse diapasão, não pode a autora responsabilizar a instituição financeira pela fraude de que foi vítima, já que competia a ela verificar, desde o início, a identidade de seu interlocutor, a fim de comprovar, de fato, ser ele a causídica que a assistia.

Está claro que a ora apelante, embora ludibriada, voluntariamente realizou as operações financeiras contestadas, a beneficiar pessoas que não pretendia.

Nesse diapasão, a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como se concluir pela responsabilidade da parte ré pelo lamentável episódio, incidindo, na hipótese, a regra de seu art. 14, § 3º, inciso II, a qual isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Como bem consignou o Juízo *a quo*: “(...)E, no caso, a análise detida dos elementos probatórios coligidos aos autos, em especial a própria narrativa da petição inicial e o histórico do boletim de ocorrência lavrado pelo autor (fls. 36/37), revela de forma inequívoca que o sucesso da empreitada criminosa perpetrada por terceiros estelionatários foi condicionado e viabilizado pela conduta do próprio demandante.

*'Nesse sentido, é fato incontroverso, confessado pelo autor tanto em sua exordial quanto perante a autoridade policial, que ele, de livre e espontânea vontade, embora ludibriado, agiu negligentemente, ou seja, seguiu todas as instruções passadas pelo falso advogado” , especificamente as ações em sua conta corrente.*

*'Essa participação ativa e determinante do consumidor na fraude é o ponto central que afasta a responsabilidade da instituição financeira. As operações financeiras questionadas – a contratação de empréstimo pessoal- não foram realizadas unilateralmente por terceiros que teriam invadido o sistema do banco ou a conta do correntista. Ao contrário, foram executadas pelo próprio autor, por meio de seu dispositivo eletrônico pessoal, e validadas mediante o uso de suas credenciais de segurança, que são de natureza estritamente pessoal, sigilosa e intransferível, como senhas e tokens de segurança.*

*'Ao fornecer ou utilizar essas credenciais sob o comando de um terceiro desconhecido, o autor franqueou o acesso e a movimentação de sua conta, tornando-se o agente executor da fraude. Ademais, a conduta do autor denota uma quebra do dever de cautela que se espera do homem médio, ao menos a diligência de consultar ou contatar o seu advogado. Ou ainda, contatar o banco se o valor realmente lhe estava à disposição, objeto de vitória em demanda judicial, outrora, existente.*

*'Ao receber um contato por meio de um aplicativo de mensagens de um número desconhecido, que se apresentava como advogado, cabia-lhe, por prudência elementar, realizar uma verificação mínima da veracidade daquelas informações. Poderia, e deveria, ter contatado o advogado por meio dos canais de comunicação já conhecidos e confiáveis, ou mesmo ter buscado contato direto com o escritório de advocacia para confirmar a autenticidade daquela abordagem antes de proceder com qualquer operação financeira, sobretudo uma que envolvia valores tão expressivos.*

*'A omissão em adotar tais cuidados básicos configura negligência grave, que foi a causa primária e eficiente do prejuízo que alega ter*

*sofrido. Como já mencionado, o artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No caso em tela, a conduta do autor se amolda perfeitamente a essa hipótese legal, rompendo o nexo de causalidade entre o dano e qualquer suposta falha na prestação do serviço bancário.*

*'O dano não decorreu de uma falha intrínseca ao sistema de segurança do banco, mas da ação voluntária do correntista que, enganado por um ardid externo, utilizou-se do sistema, que funcionou corretamente do ponto de vista técnico, para concretizar as vontades do fraudador. A fraude, portanto, não pode ser classificada como fortuito interno, mas sim como fortuito externo, pois sua origem está em um evento alheio à atividade bancária em si, qual seja, a engenharia social aplicada diretamente sobre a vítima, que, por sua vez, detinha o controle exclusivo sobre seus dados e meios de autenticação.'* (fls. 339/340).

Em casos similares, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

*“CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória. Sentença de procedência. Recursos das partes. “Golpe da falsa central de atendimento”. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Ação improcedente. Recurso do réu provido, prejudicado o apelo do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1000687-58.2024.8.26.0441; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Peruíbe - 2ª Vara; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025).*

*“APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de relacionamento. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Descabimento. Autora que afirma ter recebido ligação do réu informando sobre suposta tentativa de fraude, sendo induzida a contratar um empréstimo pessoal e efetuar transferência de valores à terceiros. Procedimento assaz incomum. Autora que agiu com negligência/imprudência ao ignorar os indícios de golpe. Ausência de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade para a instituição financeira. Inocorrência de falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, §3º, CDC). Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009191-19.2023.8.26.0302; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024).*

Nessa conformidade, rompido o nexo de causalidade pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro, a improcedência da ação era mesmo imperiosa.

Qualquer outro acréscimo que se faça aos bem lançados fundamentos da sentença constituiria desnecessária redundância, enquanto os demais argumentos suscitados não são suficientes para infirmar os fundamentos acima enunciados para a solução da lide.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao apelo da parte autora e, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários a ela impostos para 17% sobre o valor da causa, respeitada a gratuidade deferida.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**