



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000123203

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000581-09.2025.8.26.0491, da Comarca de Rancharia, em que é apelante/apelada MARIA JOSÉ DAMASIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e Apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000581-09.2025.8.26.0491

Apelantes e reciprocamente apelados: Maria José Damásio, Banco Bradesco S.A. e Banco Santander Brasil S.A.

Voto nº 9449

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito com reparação por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Realização de transações bancárias não autorizadas (mais de 60 transferências via PIX e empréstimo), após contato telefônico de falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Recursos da autora e do réu Santander. Preliminar de cerceamento de defesa afastada. Falha na prestação do serviço dos bancos por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade dos sistemas bancários e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, em grande número e destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Culpa concorrente da vítima caracterizada. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência dos réus em resolver a questão. Verbas de sucumbência ajustadas. **Recurso do réu provido em parte. Apelo da autora prejudicado.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de procedência de ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais apelam as partes.

A autora requer a majoração da reparação por danos morais e da verba honorária.

O réu Santander suscita, em preliminar, o cerceamento de defesa em razão do indeferimento do pedido de denunciação da lide; no mérito, alega a inexistência de falha na prestação dos serviços e invoca a culpa exclusiva de terceiro, arguindo a improcedência tanto do pedido de restituição do indébito quanto da reparação por danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do valor fixado.

Recursos tempestivos, preparado somente o do réu, porque a autora é beneficiária da gratuidade da justiça, e, pelos corréus, respondido o recurso da autora.

É o relatório.

Rejeito preliminar de cerceamento de defesa. A denunciação

da lide é medida expressamente vedada pelo art. 88 do Código de Defesa do Consumidor e, se o caso, o réu pode exercer seu direito de regresso em sede adequada. Inexistente litisconsórcio necessário.

No mérito, cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária por fraude perpetrada por terceiro contra a autora.

Segundo a petição inicial, em 4/2/2025, a autora recebeu ligações de indivíduo que se apresentava como funcionário do Banco Bradesco, informando acerca de suposta compra realizada em seu nome na cidade de Campinas – SP, no valor de R\$ 1.100,00 e, em razão de forte pressão psicológica, acreditando que estava protegendo seu patrimônio, foi induzida a realizar uma série de transferências via pix. No Banco Bradesco, realizou transferências para Elizabeth Ferreira Barbosa da Silva, Vitor Marlon Nascimento e Sérgio Henrique Nascimento, totalizando prejuízo de R\$13.567,44, através de transações sequenciais que destoam de seu perfil de correntista. Já no Banco Santander, contratou empréstimo no valor de R\$ 7.661,88, cujo montante foi transferido para os golpistas, além de transferências, via pix, somando R\$ 900,00, sem qualquer verificação adicional (fls. 37/8). Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 53/4).

A r. sentença julgou procedentes os pedidos sob o fundamento de falha na prestação dos serviços, por inobservância dos deveres de segurança e condenou os réus, solidariamente, a restituírem a quantia de R\$ 21.229,32 de danos materiais e R\$ 5.000,00 de reparação por danos morais.

Respeitadas as razões de decidir, o recurso do banco comporta parcial provimento.

Da análise dos fatos relatados pela autora depreende-se que foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”.

É incontroverso que as transações foram realizadas com emprego de senha e dados pessoais, porém, a culpa não foi exclusivamente de terceiros (os criminosos) ou da vítima, pois caracterizado defeito na prestação de serviço dos réus.

As operações impugnadas foram efetuadas no mesmo dia, de forma sucessiva, envolvendo não apenas valores expressivos, mas também um número elevado de transações. Em relação ao Banco Bradesco, constata-se a realização de aproximadamente 60 transferências via PIX em favor de Elizabete Ferreira, Sérgio Henrique e Vitor Marlon (fls. 34/36). No tocante ao Banco Santander, verifica-se a contratação de empréstimo no valor de R\$ 7.661,88, cujos recursos foram integralmente direcionados aos terceiros Sérgio Henrique e Maria José (fls. 45/52). Tais movimentações destoam do perfil de consumo habitual da autora, motivo pelo qual não deveriam ter sido autorizadas pelas instituições financeiras

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu e a atipicidade das transações, os bancos concorreram para o sucesso da prática delitiva ao não identificar e bloquear transferências destoantes do perfil do correntista.

As instituições financeiras tem dever de segurança dos valores depositados pelo cliente, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

No caso, ao deixar de promover o bloqueio das transações atípicas, os réus não ofereceram segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479, considerando a existência de defeito do serviço e fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade do fornecedor por defeito

do serviço é admitida nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro que não restou caracterizada ante a falha da instituição financeira.

Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido a 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.*"

No tocante à reparação de danos, considerando que a autora seguiu as orientações dos fraudadores, já que afirma ter sido induzida a realizar uma série de operações, é correto reconhecer a culpa concorrente.

Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual "*se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*", mas não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

A respeito, "*BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Sentença de procedência parcial. Recursos de ambas as partes. GOLPES DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" E DO "MOTOBOY". COMPRAS EM CARTÃO E EMPRÉSTIMO REALIZADOS PELOS GOLPISTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. As operações impugnadas são de montante incompatível com o perfil de uso do autor, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes do banco. Falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. CULPA CONCORRENTE. A despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta dos autores contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Apelações desprovidas. Honorários sucumbenciais majorados*". (TJSP; Apelação Cível 1011223-80.2022.8.26.0609; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025).

"*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autora instalou o aplicativo QuickSupport que permitiu acesso ao celular e à conta da autora. Transações efetuados por terceiros, que somadas davam a quantia de R\$ 23.644,51. Transações que destoam do perfil da autora e que o banco não impediu. Alegação de ilegitimidade passiva do banco. Não ocorrência. Culpa concorrente da autora, que confiou em informações passadas por terceiros e seguiu os passos por eles descritos, sem qualquer cautela. Autora que descumpriu seu dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso. Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da jurisprudência desta Corte. Sentença reformada para reduzir a condenação do réu ao pagamento da metade do valor pretendido pelo autor. Verbas de sucumbência reduzidas na mesma proporção. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO*". (TJSP; Apelação Cível 1005071-54.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025).

"*Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transferências fraudulentas. Sentença parcial procedência. Irresignação das partes. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas*

que destoam do perfil de consumidor do autor. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença mantida. Recursos improvidos". (TJSP; Apelação Cível 1124690-41.2024.8.26.0100; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025).

Essa é a orientação adotada pelo STJ, nestes termos:

"(...) o atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, "não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva (REsp 1.307.032/PR, Quarta Turma, DJe de 1/8/2013; REsp 712.591/RS, Terceira Turma, DJe de 4/12/2006)" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Em igual sentido as seguintes decisões da Quarta Turma: AREsp n. 2.264.690, Ministro Marco Buzzi, DJe de 17/02/2023; e AREsp n. 2.214.086, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 13/12/2022." (apud REsp 2.094.978, DJe 05/10/2023).

Assim, arbitro a indenização por danos materiais no importe de 50% do prejuízo sofrido pela autora, pois as condutas da consumidora e das instituições financeiras concorreram em igual proporção para o sucesso do golpe, o que impõe a divisão igualitária da responsabilidade.

Por fim, malgrado o reconhecimento do defeito na prestação dos serviços bancários do réu, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pela autora.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam no dever de reparação, sobretudo quando a autora concorreu para o golpe.

Dano moral reconhece-se em ofensas graves a direitos de personalidade. *"Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia ("El Daño Moral", Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 95, n.ºs 34 e 35), que "o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade"* (Apelação Cível nº 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)" ("apud" TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).

O prejuízo material será reparado e não se provou que da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade da autora, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

Por conseguinte, acolho em parte do recurso do banco, para reconhecer a culpa concorrente e arbitrar a indenização por danos materiais no importe de 50% do prejuízo sofrido pela autora e afastar a condenação à reparação por danos morais. Mantida a condenação de forma solidária.

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

A sucumbência é recíproca. Condenam-se a autora e os réus ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais. Os honorários advocatícios são fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora e em 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido pela requerente (correspondente à metade do prejuízo material somado ao dano moral pleiteado) em favor dos advogado dos réus, observada a gratuidade.

recurso da autora.

Dou parcial provimento ao recurso do réu, prejudicado o

É como voto.

Guilherme Santini Teodoro – relator.