



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277168

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000619-79.2025.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante GENELICE DE LUNA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é 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. 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, 3 de dezembro de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000619-79.2025.8.26.0213

Apelante: Genelice de Luna Vieira

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 9161

CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX). Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Nulidade dos contratos. Culpa concorrente da vítima caracterizada. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. 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 do réu em resolver a questão. **Recurso provido em parte.**

Da respeitável sentença de improcedência de ação de nulidade contratual e indenização por danos materiais e morais, cujo relatório é adotado, apela a autora alegando que ficou comprovado o acesso de estelionatários a dados sigilosos vinculados ao sistema da instituição financeira, evidenciando falha na proteção das informações e afastando a culpa exclusiva da consumidora. Argumenta que os atos ilícitos somente ocorreram em razão da falta de segurança dos dados mantidos pelo banco, que deveria ter verificado o histórico da autora, que não possui hábito de contratar empréstimos e considerado o alto valor das operações realizadas fora das dependências da agência. Pugna pela declaração de nulidade dos empréstimos, a restituição do indébito, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

É o relatório.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária por fraude perpetrada por terceiro contra a autora.

Segundo a petição inicial, no dia 07/10/2024, a autora recebeu ligação de um indivíduo que se passou por funcionário do banco, alegando que sua conta estaria sendo fraudada. Induzida ao erro, forneceu dados bancários que possibilitaram a realização de dois empréstimos pessoais "on-line" em seu nome. Após a contratação, os estelionatários acessaram sua conta e efetuaram três transferências via PIX: R\$ 9.900,00 para Bruno da Silva Cardoso, R\$ 9.500,00 para Luana de Fátima Santana Batista e R\$ 5.500,00 para Patrícia Paula Linhares Pinheiro. A autora requereu a nulidade dos contratos, a restituição do valor indevidamente debitado (R\$ 26.000,00) e indenização por danos morais. Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 45/46).

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Respeitadas as razões de decidir, o recurso da autora 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”.

No caso, conforme boletim de ocorrência a fls. 46, a autora admitiu que após receber a ligação telefônica, além de passar os dados da conta e pessoais, atendeu orientação do suposto preposto do banco, dirigiu-se até a agência bancária e realizou procedimentos no caixa eletrônico.

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 do réu.

As operações impugnadas foram realizadas no mesmo dia, sucessivamente, e envolvem valores expressivos: dois empréstimos nos valores de R\$ 54.487,03 e R\$ 5.536,91, e três transferências via PIX nos valores de R\$ 9.900,00, R\$ 9.500,00 e R\$ 5.500,00. Essas movimentações divergem do perfil de consumo da autora, visto que os extratos bancários e documentos (fls. 18/19 e 35/40) indicam que as transferências beneficiaram terceiros com os quais não mantinha vínculo anterior (Bruno da Silva Cardozo Luiz, Luana de Fatima Santana Batista e Patrícia Paula Linhares Pinheiro), razão pela qual não deveriam ter sido autorizadas.

Ademais, o documento anexado a fls. 41/2 demonstra que outra transação via PIX, no valor de R\$ 35.000,00, na mesma data da contratação dos empréstimos impugnados e transferência acima especificadas, foi rejeitada pelo aplicativo do banco sob a seguinte justificativa "Motor de segurança recusou a transação".

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, o banco concorreu para o sucesso da prática delitiva ao não identificar e bloquear transferências destoantes do perfil da correntista.

A instituição financeira 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, o réu não ofereceu 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 da fornecedora 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.*"

De rigor, a declaração a nulidade dos contratos de empréstimos impugnados.

No tocante à reparação de danos, considerando que a autora seguiu as orientações dos fraudadores, dirigiu-se ao caixa eletrônico e executou os comandos indicados pelo golpista, 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 da instituição financeira concorreram em igual proporção para o sucesso do golpe, o que impõe a divisão igualitária da responsabilidade, a ser apurada em liquidação de sentença. Determino também a devolução pela autora do saldo que restou em sua conta decorrente dos empréstimos após os PIX impugnados, a fim de evitar o enriquecimento ilícito, autorizada a compensação de valores.

Por fim, malgrado o reconhecimento do defeito na prestação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 o autor 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. Bibliografica 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.

Julgo a ação parcialmente procedente para anular os empréstimos impugnados, reconhecer a culpa concorrente e arbitrar indenização por danos materiais no importe de 50% do prejuízo sofrido pela autora, com correção monetária e juros de mora desde o evento danoso, nos termos dos artigos 389 e 406 do Código Civil (redação dada pela Lei 14.905/2024), a ser apurada em liquidação de sentença.

A autora deverá devolver o saldo que restou em sua conta decorrente dos empréstimos após os PIX impugnados, autorizada a compensação de valores.

Considerando a sucumbência recíproca, condenam-se a autora e o banco ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, para cada um. 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 do advogado do réu, observada a gratuidade.

Dou parcial provimento ao recurso.

GUILHERME SANTINI TEODORO
Relator