



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000233940**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000629-04.2025.8.26.0673, da Comarca de Flórida Paulista, em que é apelante EDGAR FERREIRA GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000629-04.2025.8.26.0673

Comarca: Flórida Paulista

Juiz (a): Ana Karolina Gomes de Castro

Apelante: Edgar Ferreira Gomes

Apelado: Banco Bradesco S/A

**Voto nº 00380**

**APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais julgada improcedente. Golpe perpetrado por terceiro.**

**I – Inconformismo do autor. Alegação de que houve falha na prestação de serviços do apelado. Sustentou o apelado foi omissivo na detecção de movimentações atípicas. Disse que houve dano moral. Pediu a condenação do apelado no pagamento de indenização por danos materiais e morais.**

**II – Cerceamento de defesa. Inocorrência. Prova pericial contábil desnecessária. Documentos dos autos suficientes para o deslinde da questão.**

**III – Parcial procedência da insurgência.**

**III – Culpa concorrente caracterizada. Ocorrência de falha na prestação de serviços pelo apelado. Operações financeiras discrepantes do perfil ordinário de utilização da conta do apelante. Deficiência na detecção das operações anormais e não acionamento de mecanismos de alerta. Defeito na prestação de serviços efetivamente ocorrido. Conduta do apelante, todavia, que contribuiu para o êxito dos golpistas. Prejuízos materiais que devem ser repartidos na mesma proporção entre as partes. Art. 945, do CC. Danos morais não configurados, diante da falta de cautela do apelante.**

**IV – Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 358/371) interposto contra a r. sentença (fls. 349/355), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ação de indenização por danos materiais e morais promovida pelo autor. Em razão a sucumbência, ele foi condenado no pagamento dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

No apelo, o autor sustentou, preliminarmente, cerceamento de defesa. No mais, disse que houve falha na prestação de serviços do apelado. Sustentou o apelado foi omissivo na detecção de movimentações atípicas. Foram realizadas transferências que totalizaram R\$ 12.600,00. Houve dano moral. Pediu a condenação do apelado na devolução do valor retirado da conta do apelante, bem como no pagamento de indenização por danos morais. Para os fins especificados, pediu o provimento do recurso.

Em contrarrazões (fls. 376/394), o apelado, basicamente, postulou o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

O recurso foi interposto no prazo.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita. Dessa forma, comporta conhecimento.

De plano, não houve cerceamento de defesa.

Nem todo indeferimento de prova ou diligência configura cerceamento de defesa. O magistrado, na condição de destinatário da prova, detém a prerrogativa de conduzir a instrução processual, competindo-lhe indeferir a produção de provas desnecessárias, inadequadas ou irrelevantes, inclusive em observância ao princípio constitucional da duração razoável do processo.

Assim, quando da análise das alegações deduzidas e das provas documentais juntadas com a inicial e a contestação já se extraem elementos suficientes à formação do convencimento do julgador, inexistindo necessidade de outras provas – ou quando aquelas pretendidas se mostram impertinentes ou inadequadas à solução da controvérsia –, impõe-se o conhecimento direto do pedido.

No caso dos autos, não se verificava mesmo a necessidade de

produção de prova pericial. A documentação acostada pelas partes revelou-se suficiente para o deslinde da lide, como se verá na análise do mérito.

No mais, a sentença tem o seguinte teor: “(...). *Inicialmente, de rigor observar que o caso se trata de relação de consumo, de modo que a parte autora é enquadrada como consumidora e a parte ré como fornecedora de serviços e produtos (artigos 2º e 3º, ambos do CDC), aplicando-se os ditames do Código de Defesa do Consumidor. Necessário destacar que a responsabilidade da parte ré pelos danos causados por falha na prestação dos serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, portanto, independente da comprovação de culpa e decorre do próprio risco da atividade desenvolvida. Assim, para obter a indenização basta que a vítima demonstre a ação ou omissão, o dano e o nexos causal entre este e o fato lesivo. Se para a configuração da responsabilidade devem concorrer os três elementos, a ausência de qualquer um deles exclui o dever de indenizar. Podem ser citadas como exemplos de excludentes as hipóteses do art. 14, §3º, quais sejam, inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou terceiros. São casos em que há a quebra do nexos causal. A parte ré exerce atividade que envolve riscos a ela inerentes. Não procedendo com a diligência necessária, assume os prejuízos decorrentes dessa atividade. Pois bem. Alega a parte autora ter sido vítima de fraude realizada por terceiros, que acessaram seu celular e realizaram empréstimos e transações bancárias, que não foram autorizadas, tampouco conhecidas por si. A parte ré, por sua vez, aduz que não pode ser responsabilizada por se tratar de excludente de responsabilidade e culpa exclusiva da vítima. No caso em comento, a própria parte autora afirma que “perdeu seu aparelho de telefonia celular, em 10 de julho, imaginando somente o esquecimento, em casa de algum conhecido não registrou boletim de ocorrência quanto ao fato”. (fl. 07). Em que pese a parte autora escrito na petição inicial a data de “10 de julho”, é certo que estava se referindo a “10 de maio”, pois menciona em seu boletim de ocorrência que as transações atípicas ocorreram em 15/05/2025 e que perdeu o aparelho celular “na quinta-feira passada, não notificando o fato para a Polícia” (fls. 50/51). Verifica-se, portanto, que a parte autora permaneceu inerte por aproximadamente 10 dias entre a perda do aparelho celular (10/05/2025) e a descoberta das transações fraudulentas (19/05/2025), sem adotar qualquer medida*

*preventiva junto à instituição financeira ou às operadoras de telefonia. Tal conduta configura negligência grave, pois é dever elementar do consumidor comunicar imediatamente a perda de dispositivos que contenham dados bancários sensíveis. A omissão da parte autora em tomar as cautelas mínimas exigíveis rompeu o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos alegados, caracterizando culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Frise-se que a parte autora não tomou as cautelas necessárias que se espera em processos dessa natureza; pelo contrário, agiu de maneira negligente, facilitando para que terceiros tivessem acesso ao seu aplicativo bancário. Não há nada nos autos que comprove que a fraude bancária foi praticada por alguma falha da parte ré. Consigne-se, por oportuno, que haveria plena e total responsabilidade da instituição financeira, cuidando-se de caso fortuito interno ou defeito de segurança do serviço, se caso a parte autora tivesse ingressado em sistema eletrônico oficial do banco com senha e login, mas lá, por obra de terceiro fraudador, tivesse sido vítima de golpe. Nesse caso estar-se-ia diante de falha de segurança do banco, aplicando-se o entendimento de responsabilização da instituição financeira fincado na Súmula 479 do colendo Superior Tribunal de Justiça. Contudo, o cenário delineado nos autos é diverso, porquanto não se colhe falha de segurança do sistema bancário. Houve, no caso, astúcia de ação de terceiros estelionatários que tiveram acesso ao celular da parte autora. Encerrou-se, na espécie, verdadeiro caso fortuito externo ou absoluto, a excluir qualquer sorte de responsabilidade da instituição financeira. Cediço que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou, então que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Em caso semelhante, assim decidiu nosso Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: (...). Por fim, concluo que os elementos constantes dos autos demonstram que não houve falha na prestação de serviço das partes rés. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, com fulcro no Artigo 487, inciso I, do CPC, conforme fundamentação acima.”.*

O apelo merece ser parcialmente provido.

O apelante narrou ser pessoa simples, trabalhador rural que

atua em usina de cana de açúcar e que, no dia 19.05.2025, foi à agência onde mantém sua conta corrente e tomou conhecimento do bloqueio dela. Disse que desconhecia o motivo do bloqueio quando foi informado que foram realizadas diversas transações em seu nome. Os fraudadores contrataram 3 empréstimos pessoais. Foram sacados de sua conta R\$ 12.600,00 da conta do apelante, entre os dias 15.05.2025 e 19.05.2025. Ele propôs a ação visando ser indenizado por danos materiais e morais. A ação foi julgada improcedente. Ela se insurgiu.

Pois bem.

Respeitado o entendimento adotado pela i. magistrada de primeira instância, o inconformismo do apelante merece parcial provimento.

Inicialmente, é certo que o caso trata de relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, caput e §3º daquele diploma legal.

Na hipótese, a despeito do entendimento adotado pelo d. juízo *a quo* quanto à responsabilidade das instituições financeiras, verifica-se que há, de fato, nexo de causalidade entre os prejuízos sofridos pelo apelante e a conduta assumida pelo apelado, o que, entretanto, não afasta a parcela de culpa do próprio consumidor.

De acordo com a narrativa apresentada por ele em sua petição inicial, dias antes do início das fraudes em sua conta, ele perdeu seu celular. Por descuido, imaginando que tivesse esquecido em algum lugar, não registrou boletim de ocorrência e tampouco informou o banco sobre a perda.

Não há dúvida do descuido do apelante, que deixou de tomar providências que poderia ter interrompido a ação criminosa, restando caracterizada, assim, a desídia do consumidor, que não adotou a cautela que dele se poderia esperar.

Por outro lado, contudo, apesar da parcela de responsabilidade do consumidor na facilitação da fraude, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo o banco também ser responsabilizado.

Assim, no caso, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Isso porque, constitui medida elementar de segurança das instituições financeiras promover o bloqueio preventivo da movimentação da conta e estabelecer contato com o cliente sempre que identificada movimentação atípica, como ocorreu no caso dos autos. Evidentemente, na ausência dessas providências, impõe-se o estorno das operações suspeitas. Note-se que, aparentemente, o apelado efetuou o bloqueio depois da ocorrência de todas operações ora impugnadas.

Ressalte-se que é amplamente conhecido o funcionamento dos sistemas de segurança bancários, os quais, ao detectarem movimentações incompatíveis com o perfil do cliente, acionam mecanismos de alerta, adotando providências que se iniciam com o bloqueio de cartão ou de conta e prosseguem com o contato direto com o cliente para confirmação da legitimidade das transações.

No caso dos autos, os extratos de fls. 28 e segs. mostram o quão discrepantes do perfil do apelante foram as transações fraudulentas, sem que os mecanismos de segurança do apelado funcionassem. A falha na prestação de serviços dele é patente.

Nesse sentido, dispõe a Súmula nº 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

E, no caso, repita-se, não foi demonstrada culpa exclusiva da consumidora, pelo que não se tem a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente, conforme dispõe o artigo 945, do Código Civil, reconhece-se a inexigibilidade de metade do valor dos empréstimos impugnados, devendo o apelado ressarcir o apelante de metade do

prejuízo oriundo da fraude, incluída a metade dos encargos sobre ele incidentes, a ser apurada em cumprimento de sentença.

Neste sentido:

*AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).*

*Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu.*

*Preliminar de ilegitimidade passiva. Teoria da asserção. Golpe da “falsa portabilidade”. Rejeição. Autora que, voluntariamente, encaminhou documentos pessoais e “selfie” aos golpistas e, posteriormente, realizou diversas transferências para terceiros. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização. Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade do débito. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002499-81.2024.8.26.0362; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).*

Por outro lado, não há que se falar em danos morais, porque, embora o apelante tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta negligente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao apelado.

Assim, o recurso é parcialmente provido para reconhecer a inexigibilidade de metade dos valores das transações impugnadas, nos termos da fundamentação.

O resultado do julgamento do recurso altera o que se dispôs a respeito dos encargos sucumbenciais. A sucumbência das partes passa a ser recíproca. Assim, as partes ratearão, em metade para cada qual, as custas e despesas processuais. Em relação aos honorários, considera-se que a extensão do proveito econômico não é aferível de pronto, sendo razoável a fixação dos honorários



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios devidos pelas partes ao procurador da parte contrária, por equidade, em R\$ 1.000,00, observada a gratuidade da justiça concedida ao apelante. A referida quantia remunera a atividade profissional condignamente, considerados os parâmetros da lei, tais como o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelos advogados e o tempo exigido para o seu serviço, em consonância com o disposto no artigo 85, §§ 2º e 8º do CPC.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator**