



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000110576**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001153-77.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado RAFAEL NAKAMURA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1001153-77.2024.8.26.0562**

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Rafael Nakamura

Comarca: Santos - 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Gustavo Antonio Pieroni Louzada

**Voto nº 21.084**

**AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de procedência – Recurso do réu – Autor vítima de “golpe da falsa central de atendimento” – Autor que recebeu telefonemas em nome do banco réu, informando-o a respeito de suposta fraude em sua conta bancária – Autor que realizou transferência de mais de R\$ 20.000,00 de acordo com as instruções de terceiros, não se atentando a indícios de fraude – Por outro lado, a operação foi dissonante do padrão de consumo do autor – Ausência de bloqueio preventivo - Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ - Reconhecimento, contudo, de fato concorrente do autor, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Danos morais configurados – Redução da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, à luz dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e das circunstâncias do caso concreto – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de r. sentença (fls. 140/145), que, em sede de ação de reparação por danos materiais e morais, ajuizada por Rafael Nakamura em face de Banco Bradesco S/A, julgou procedentes os pedidos, para condenar o réu ao pagamento de (i) indenização por danos materiais no importe de R\$ 23.700,00, com correção monetária desde a data da transação (13/11/2023) e juros desde a citação; bem como de (ii) indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora desde a citação. Quanto aos consectários, observou que devem ser obedecidas as disposições dos “*artigos 389 e 406 do CC a partir do início da produção dos efeitos da Lei 14.905/2024*” (fl. 144).

Em virtude da sucumbência, condenou a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, recorreu o réu (fls. 149/176), alegando, em síntese, que não existem contenções no sistema de segurança bancário aptas a elidir a ocorrência de fraudes, pois “*não há, no contrato firmado entre o Banco e o cliente, qualquer disposição que obrigue a instituição financeira a monitorar ou bloquear transações com base em supostos desvios de padrão de consumo*” (fl. 153). Asseverou que, em caso de entendimento diverso do referido, a tese de fato exclusiva de terceiro ou de culpa concorrente comportam guarida, visto que houve a participação de terceiro e afirmando que o autor foi responsável pela realização da transferência. Consignou que não há comprovação de nexo de causalidade devido à inexistência de ilicitude e, por conseguinte, a inexistência lesão à esfera patrimonial e extrapatrimonial da parte autora, requerendo, em caso de compreensão distinta, a minoração da indenização por danos morais. Impugnou a incidência dos juros moratórios fixados pela r. sentença, requerendo que sejam arbitrados a partir da data publicação da sentença e, por fim, a condenação pagamento dos honorários advocatícios arbitrados.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 177/178 e 206/207).

Intimado, o autor apresentou contrarrazões (fls. 183/197).

#### **É o relatório.**

Na exordial, o autor narrou que no dia 13/11/2023 foi contatado por meio de ligação telefônica do número (13 3876 6450 – fl. 29), telefone da agência da instituição financeira ré onde possui conta bancária ativa. Afirma que a ligação foi realizada por indivíduo que se identificou como Marcos, gerente da agência, o qual informou que o motivo da ligação era suposta tentativa de movimentação bancária suspeita. Alegou que Marcos possuía seus dados pessoais, como número de agência, conta, CPF e o valor do limite especial de sua conta. Relatou que, durante a ligação, foi cientificado de que seu aplicativo seria bloqueado, não tendo acesso às notificações de movimentações. Afirmou que no dia seguinte foi à agência e conversou sobre o ocorrido com o gerente chamado Marcos, que lhe informou ter se tratado de um golpe. Forte nessas premissas, requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais (restituição do valor de transação indevidamente realizada, de R\$ 23.700,00) e morais (em valor a ser arbitrado pelo juízo).

Em contestação (fls. 43/61), a parte réu aduziu, em sede de

preliminares, a sua ilegitimidade passiva *ad causam* e a ausência de nexo de causalidade, alegando que não participou do evento, bem como a inépcia da exordial, pois o autor deixou de especificar o valor da causa. Quanto ao mérito, impugnou a tese de falha na prestação de serviços, afirmando que a transação, que ocorreu via Pix, foi realizada mediante uso de senha pessoal e demais validações de segurança. Asseverou a ocorrência de fato exclusivo da vítima, aduzindo que o autor deixou de apresentar a devida diligência em relação aos seus dados sigilosos. Pleiteou que, caso adotado entendimento diverso, fosse considerado o fato concorrente da vítima. Por fim, discorreu acerca da inexistência de danos materiais e morais.

O autor apresentou réplica (fls. 99/111).

Após, sobreveio a r. sentença, que julgou procedentes os pedidos, nos termos do relatório.

Emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Forte nessas premissas, cumpre observar que, *in casu*, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança ao telefonema recebido pela parte, visto que o interlocutor referiu ser preposto do réu, junto a quem o autor mantém conta bancária. Tal informação, de natureza sigilosa, acerca da titularidade da conta pelo autor, foi fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Trata-se, com efeito, das denominadas “*circunstâncias unívocas*”, aptas a conferir uma enganosa percepção da realidade, que, *in casu*, dizem respeito à condição de preposto aparente dos requeridos (BIRENBAUM, Gustavo. *Teoria da aparência*. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2012, p. 33-34).

Convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica dos

consumidores (BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73) que levaram o autor a crer que se tratava de procedimento interno da instituição financeira.

Da análise mais detida dos autos, sobretudo do boletim de ocorrência que instruiu a petição inicial (fls. 23/24), é possível observar que foi o próprio autor quem realizou a transferência ora impugnada, na quantia de R\$ 23.700,00, instruído de que seria necessária para posterior pedido de cancelamento junto ao réu. Contudo, a transferência foi realizada em favor de pessoa física (Guilherme de Lima Lucchesi), e com destino a instituição financeira diversa (Banco Pan).

Dessa forma, a orientação seguida pelo autor denotava inequívocos contornos de fraude, aos quais a parte não se atentou.

Sucedo que, embora a conduta do autor tenha contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância, *per se*, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC). É necessário verificar também, no caso em tela, se houve falha na prestação do serviço pelo banco, notadamente no sistema de segurança, a fim de configurar sua responsabilização.

Com efeito, como é cediço, segundo a Súmula nº 479 do Egrégio 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 das operações bancárias*”.

Com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido.

Isso porque, no âmbito de atuação das instituições financeira, tem especial relevância a adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: *Quartier Latin*, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: de um*

direito dos danos a um direito das condutas lesivas. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

No presente caso, como já asseverado, emerge como fato incontroverso que o autor foi procurado por terceiro previamente munido de informação de que era titular de conta bancária junto à instituição ré. Não bastasse, o interlocutor referiu possuir o nome do mesmo gerente da conta bancária (Marcos).

Ademais, cabe salientar que, muito embora a operação bancária tenha sido efetivada pela própria autora, essa destoava do seu perfil de consumo, notadamente considerando o alto valor, que consumiu integralmente o limite do cheque especial, em comparação com o padrão de uso da conta bancária, como corroborado pelos extratos bancários de fls. 30/33.

Nessa senda, sobreleva notar que, pela análise do conjunto probatório constante dos autos, a fraude ocorreu por ter o autor confiado que a ligação que recebeu era legítima, tendo a sua conduta decorrido essencialmente de orientação fornecida pelos supostos prepostos do réu.

Portanto, infere-se a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Outrossim, reputo existente a violação ao princípio da confiança, pois havia justa expectativa por parte do consumidor de que a ligação recebida pelo telefone comercial do réu fosse legítima. Acerca da confiança e da autonomia privada como fundamentos do caráter jurídico vinculante, Judith Martins-Costa elucida, com acuidade, que:

[...] no negócio jurídico, expresso em declarações negociais e em comportamentos concludentes, confiança e autonomia privada se unem de modo dinâmico, de tal sorte a provocar, por suas forças mutuamente implicadas, uma potencialização de suas respectivas eficácias jurídicas. É que, se por um lado a confiança é um dos fundamentos dos negócios jurídicos, por outro a constituição de uma relação de confiança se realça quando vinculada a uma declaração negocial. A manifestação negocial, assim, constitui a confiança legítima, ao mesmo tempo em que o negócio jurídico se fundamenta na confiança gerada pela declaração. (*A boa-fé no direito privado - critérios para sua aplicação*. 2ª ed, São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 252).

Por oportuno, cumpre asseverar que este E. Tribunal de Justiça já

decidiu, nos mesmos termos, em casos análogos:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações bancárias fraudulentas (empréstimos e transferências eletrônicas). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. **Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposta funcionária com conhecimento de dados sigilosos da conta**, no mesmo dia em que autora havia comparecido à agência bancária para cancelar aplicação financeira. Transferência de vultosos valores, sem prévia confirmação pelo gerente da conta. **Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema**, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1110313-07.2020.8.26.0100, Relator(a): Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. em 14/03/2023, Data de Registro: 16/03/2023 – destaques nossos).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CUMULADA COM PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL ENVOLVENDO REPETIÇÃO DE INDÉBITO, JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EM PRIMEIRO GRAU. APELO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, SOB O FUNDAMENTO DE QUE O CLIENTE SE DIRIGIU AO TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO E QUE, TANTO O EMPRÉSTIMO COMO A TRANSFERÊNCIA PARA O TERCEIRO FORAM REALIZADOS MEDIANTE USO DE SENHA E SISTEMA DE CADASTRAMENTO VIA QR CODE, SEM INTERFERÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DETALHES DO OCORRIDO NARRADOS PELO AUTOR JUNTO AO "PROCON" PROPORCIONAM VEROSSIMILHANÇA À PERPETRAÇÃO DA FRAUDE: LIGAÇÃO TELEFÔNICA COM A NUMERAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, FORA DO EXPEDIENTE DA AGÊNCIA BANCÁRIA, CONHECIMENTO DE DADOS DO CORRENTISTA EM PATENTE INDUÇÃO A ERRO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO EM OPERAÇÃO QUE NÃO PODE SER CONCLUÍDA MERAMENTE POR MEIOS TECNOLÓGICOS DE INFORMAÇÃO. DANO MORAL NÃO VERIFICADO NA ESPÉCIE. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO POR DANO MORAL, MANTENDO EM TUDO O

MAIS A RESPEITÁVEL SENTENÇA.” (TJSP, Apelação Cível 1000817-68.2022.8.26.0263, Relator(a): Alberto Gosson, 22ª Câmara de Direito Privado, j. em 23/02/2023, Data de Registro: 23/02/202 – destaques nossos).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos materiais – Transações realizadas não reconhecidas pela autora – Autora que recebeu ligação de pessoa que se fez passar por funcionário do banco réu e atualizou aplicativo confirmando dados sigilosos – Movimentações Fraudulentas – Sentença de extinção sem julgamento de mérito – Insurgência da Autora – Ilegitimidade Passiva que cabe ser afastada – Elementos dos autos que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes – Ilícito atribuído ao Banco réu – Necessidade de se apurar a responsabilidade da casa bancária que impõe sua permanência no polo passivo da demanda – Preliminar de ilegitimidade que cabe ser afastada – Afastado o decreto de extinção e estando em pauta causa madura para julgamento, a análise do mérito litigioso opera-se de plano, na forma do artigo 1013, § 3º, I, do CPC – Culpa exclusiva do consumidor não reconhecida – Situação retratada que ambas as partes contribuíram para o evento danoso – **O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários, esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno da instituição financeira, não fosse isso, não haveria sucesso na iniciativa do golpe** – Dever de restituir o dano material – Sentença reformada Apelo provido.” (TJSP, Apelação Cível 1131510-81.2021.8.26.0100, Relator(a): Jacob Valente; 12.ª Câmara de Direito Privado, j. em 18/01/2023, Data de Registro:18/01/2023 – destaques nossos).

“APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Ação de restituição de valores cumulada com indenização por dano moral Saque não reconhecido de valores da conta da autora Sentença de procedência Inconformismo do réu 1. Preliminares suscitadas pelo autor de inadmissibilidade do recurso do réu. Rejeição. Regular complementação do preparo recursal. Não caracterizada deserção. Recurso que ataca os fundamentos da r. sentença e deixa claro o interesse na reforma do julgado 2. Mérito. **Fraude bancária perpetrada por terceiros. Relação de consumo. Falha na segurança interna do banco.** Realização de transações não reconhecidas na conta do autor. **Fraudadores que, com ligação oriunda de telefone atrelado à instituição financeira e de posse de informações sensíveis**, notadamente número do telefone do autor e ciência acerca de bloqueio de outra conta da qual é titular, efetuaram procedimentos no aparelho do autor que propiciaram realizar diversas movimentações financeiras. Operações, ademais, que destoam do perfil de utilização do correntista. Não caracterizada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Fortuito interno. **Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do C. Superior**

**Tribunal de Justiça 2.** Danos materiais. Comprovação. Restituição determinada. Manutenção. 3. Danos morais configurados. Desfalque de significativos valores da conta do autor. Indenização arbitrada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade Sentença reformada em parte Recurso do réu não provido e recurso do autor parcialmente provido.” (TJSP, Apelação nº 1000631-04.2021.8.26.0579, 19ª Câmara Direito Privado, Des. Rel. Daniela Menegatti Milano, j. 22/08/2022 – destaques nossos).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Preliminares de ilegitimidade de parte passiva e de denunciação da lide rejeitadas. **Transações fraudulentas em conta bancária da autora. Golpe perpetrado por terceiro, consistente em ligação telefônica com informação de que deveria atualizar os sistemas de segurança para acesso eletrônico à conta bancária (internet banking). Falha no sistema de segurança. Fortuito interno caracterizado – Responsabilidade objetiva da instituição financeira.** Dano material decorrente do desembolso indevido de quantia monetária. Precedentes do TJSP. Sentença confirmada. Recurso improvido”. (TJSP, Apelação nº 1001083-84.2021.8.26.0006, 19ª Câmara Direito Privado, Des. Rel. Nuncio Theophilo Neto, j. 28/07/2022 – destaques nossos)

Em suma, as especificidades fáticas do caso revelam a existência de concausa que acabou por autonomizar o dano e, portanto, exigir tomada de providências da instituição financeira, sem prejuízo da falha no dever de segurança em identificar operações bancárias suspeita. Assim, verifica-se que houve uma participação causal do banco apta a permitir a sua responsabilização civil.

Destarte, é inequívoca a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a caracterização do ocorrido como fortuito interno, inerente aos riscos de sua atividade.

Sob outro vértice, o conjunto probatório denota a contribuição causal pelo autor. Com efeito, a autora recebeu diversas ligações telefônicas pelo número +013 38786450 e realizou a transação para terceiro desconhecido que lhe fora solicitada, usando sua senha pessoal e demais informações necessárias para tais operações (fls. 24/25).

Outrossim, em que pese o número do golpista ser o mesmo da agente bancária, a participação da autora não se configura em tal verificação, mas sim quando obedece às orientações do golpista ao realizar a operação sem cautela.

Dessa forma, considerando a contribuição de ambas as partes para a  
Apelação Cível nº 1001153-77.2024.8.26.0562 -Voto nº 21.084

ocorrência do evento danoso, necessário o sopesamento das condutas em sede de participação causal. Embora a expressão consagrada na doutrina e jurisprudência pátrias seja “culpa da vítima”, tal hipótese encontra fundamento na exclusão de nexos de causalidade, e não culpa (Nesse sentido: CALIXTO, Marcelo Junqueira. *A culpa na responsabilidade civil estrutura e função*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 336).

Logo, ainda que seja desnecessária a averiguação de culpa do prestador de serviço para sua responsabilização pela ocorrência do dano, ao caso se aplicando a responsabilidade objetiva, o fato concorrente da vítima, consistente na conduta de realizar a operação fraudulenta, é apto a mitigar a extensão do dano indenizável, de modo a partilhá-lo em igual proporção entre as partes.

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares:

“INDENIZATÓRIA. Operações bancárias contestadas pela correntista. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima. Culpa concorrente da autora que não afasta a responsabilidade do banco. Transações em valores elevados e que destoam do histórico de transações da conta da cliente. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Danos materiais que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1012449-93.2023.8.26.0348; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2024; Data de Registro: 07/05/2024).

“Responsabilidade civil - Declaratória de inexigibilidade de débito c.c Indenizatória - Transações realizadas por terceiro - Acesso a cartão de crédito - Golpe do motoboy - Conduta da vítima como causa eficiente do dano - Ausência de conduta preventiva do Banco réu - Falha na prestação de serviços - Concorrência de causas. Como regra, exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, entregando ao agente infrator seu cartão de crédito (art. 14, § 3º, II, do CDC). No entanto, o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, aumentando o limite de crédito e deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor. Situação que configura concorrência de causas, a possibilitar repartição do prejuízo, nos

termos do art. 945 do CC, aplicável aos casos que retratam responsabilidade objetiva do agente, em função da teoria do risco da atividade, art. 927 do mesmo diploma, mas reportam a ocorrência de circunstâncias outras, eficientes para a produção do resultado danoso. Ação parcialmente procedente. Recurso do réu provido, em parte, para restringir a condenação por danos materiais à metade do valor das operações questionadas e afastar a condenação por danos morais.” (TJSP; Apelação 1007136-08.2017.8.26.0011; Rel. Itamar Gaino; 21a Câmara de Direito Privado; j. 09/04/2018).

“FATO DO SERVIÇO. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DO MOTOBOY. COMPRAS EM DESACORDO COM O PERFIL DE CONSUMO DA CLIENTE. CULPA CONCORRENTE DO BANCO NO SUCESSO DA FRAUDE. 1. A autora não impugnou a alegação do banco, de que teria lhe informado haver entregue o cartão de crédito e senha a criminoso, que se fez passar por motoboy enviado à sua casa pelo banco para providências com relação a uma suposta clonagem. 2. No caso, foram seis compras realizadas no interregno de duas horas, em valores elevados, evidenciando operação fraudulenta. 3. Era de se esperar do banco, portanto, maior diligência em entrar em contato com a cliente e/ou realizar o bloqueio do cartão logo na primeira operação suspeita, porquanto totalmente em desacordo com os hábitos de consumo da cliente. 4. Sua omissão configura falha na prestação de serviços, na medida em que sua omissão e desídia contribuíram para o sucesso das operações fraudulentas. 5. Ao lojista, contudo, não pode ser imputada culpa, já que a compra teria sido realizada com uso de cartão e senha e aprovada pelo estabelecimento financeiro. 6. A autora não teve seu nome negativado e nenhum abalo ao seu nome, honra ou crédito demonstrado nos autos, não fazendo jus a reparação de danos morais. 7. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação 1017507-89.2016.8.26.0100; Rel. Melo Colombi; 14ª Câmara de Direito Privado; j. 30/11/2017).

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FURTO DE CARTÃO MAGNÉTICO - USO DE SENHA PESSOAL - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA RECURSO LIBERAÇÃO DE CRÉDITO E UTILIZAÇÃO FORA DO PERFIL DE USO - CULPA CONCORRENTE - DEVOLUÇÃO DE METADE DESSES VALORES - SUBSEQUENTE BLOQUEIO DO CARTÃO NÃO EFETIVADO PELO BANCO - NEGLIGÊNCIA - ESTORNO INTEGRAL DO DÉBITO POSTERIOR - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1023473-10.2014.8.26.0001; Rel. Carlos Abrão; 14a Câmara de Direito Privado; j. 01/09/2015)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação de serviços relativa a uso de cartão de crédito - Vítima de "golpe" - Esquecimento do cartão junto ao caixa eletrônico - Culpa concorrente do consumidor - Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil -

DANO MORAL - Inocorrência - Falha na prestação de serviços de cartão de crédito que foi causada pelo consumidor - Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude - Sentença reformada - Apelação parcialmente provida.” (Apelação no 1026086-92.2017.8.26.0196, Relator(a): José Tarciso Beraldo, Órgão julgador: 37a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 04/12/2018).

“AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de acesso por terceiros em sua conta corrente, via internet banking - Débito relativo a pagamento de contas não reconhecido pelo autor - Danos materiais - Responsabilidade da instituição financeira quanto à devolução dos valores indevidamente debitado - Fraude caracterizada - Precedente do C. STJ processado sob o rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do CPC, REsp. 1199782) - Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira - Súmula 479, do STJ - Reconhecimento, por outro lado, da culpa concorrente da autora, por inobservância dos cuidados mínimos na tutela da segurança das operações digitais - Dano material correspondente ao montante indevidamente debitado da conta corrente e não restituído, a ser proporcionalmente rateado entre as partes - Inteligência do art. 945 do CC - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apelação no 0107326-74.2004.8.26.0100, Relator(a): Lígia Araújo Bisogni, Órgão julgador: 14a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 08/06/2016).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MATERIAIS - CONSULTA DE EXTRATO BANCÁRIO PELA INTERNET - AUTORA VITIMA DE OPERAÇÕES FRAUDULENTAS - HIPÓTESE EM QUE A AUTORA ESTRANHOU A SOLICITAÇÃO, MAS MESMO ASSIM DIGITOU A SENHA DO TOKEN ANTES DE ENTRAR EM CONTATO COM O BANCO PARA INFORMAR O OCORRIDO - AUTORA QUE DEIXOU DE TOMAR AS CAUTELAS NECESSÁRIAS QUANTO AOS DADOS SIGILOSOS - CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA - REPARTIÇÃO DOS PREJUÍZOS MATERIAIS - ADMISSIBILIDADE - HONORÁRIOS DE ADVOGADO - SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA - OCORRÊNCIA - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (Apelação nº 1002849-24.2018.8.26.0348, Relator(a): Paulo Roberto de Santana, Órgão julgador: 23a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 25/09/2018).

Destarte, a sentença deve ser reformada, para que se reconheça o fato concorrente da vítima (art. 945, CC), com a consequente declaração de inexigibilidade de metade do débito impugnado pelo autor, e a condenação do réu a restituir ou abster-se de efetuar a cobrança relativa à referida parcela.

No que concerne à indenização por danos morais, vislumbro que o entendimento de duto juízo *a quo* comporta reparos.

*In casu*, incontornável que o autor foi vítima de operações bancárias fraudulentas, quando esperava legitimamente pela segurança supostamente proporcionada pela instituição financeira, que, no contexto, falhou ao não reconhecer as movimentações efetuadas em descompasso com o perfil do consumidor e não garantiu a segurança do serviço prestado por meio de aplicativo fornecido para instalação em telefone celular; negou-lhe o cancelamento pela via administrativa; privou o autor da utilização de montante relevante de limite especial de crédito, o que motivou a parte a recorrer a empréstimos pessoais para cobrir o débito decorrente da transação fraudulenta (fl. 15), sem contar o desgaste de ter que mobilizar o Judiciário para a satisfação do direito visado.

Presentes estão, portanto, circunstâncias que sobrepujam os meros dissabores do cotidiano, sendo de rigor o reconhecimento da ocorrência dos danos morais. Nesse sentido, pelas máximas de experiência, plenamente válidas como meio de prova, deduz-se que houve frustração do autor em ter a segurança esperada sobre seus recursos depositados em conta bancária, fato que tem o condão de gerar perturbação psíquica intensa, de modo a atingir o arquétipo do denominado direito geral de personalidade, o que caracteriza a figura do dano extrapatrimonial (Cf., nesse sentido, CAPELO DE SOUSA, *Direito Geral de Personalidade*, Coimbra, 1998).

E, no que diz respeito ao quantum indenizatório, reputa-se excessivo o montante de R\$10.000,00, comportando redução para R\$ 5.000,00. Para mensuração do dano extrapatrimonial, há que se sopesar a conduta das partes, a intensidade e duração do dano, bem como o denominado valor desestímulo destinado a dissuadir o ofensor de igual prática no futuro. (Nesse sentido, LE TOURNEAU E CADIET, *Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

Nessa linha de orientação, confirmam-se julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANO MORAL. TUTELA DE URGÊNCIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. 1. OBJETO RECURSAL. Insurgem-se ambas as

partes. A ré pretende o reconhecimento da exclusão de responsabilidade, pela culpa exclusiva da autora e de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, inciso II), com a exigência do débito. A autora requer a condenação da instituição bancária no dano moral. 2. **CULPA CONCORRENTE.** Configurada. De um lado, o autor não agiu com diligência mínima contribuindo para a fraude, ao não zelar adequadamente pela guarda do cartão. De outro lado, houve falha do sistema de segurança da instituição, ao não proceder o bloqueio preventivo, eis que: a) as duas transações foram sequenciais; b) com elevados valores e notório desvio de padrão de consumo do autor; c) feitas no horário noturno (após às 22h:47min). Reconhecimento da culpa concorrente entre as partes (CC/02, art. 945), com distribuição de responsabilidade de 50% para cada parte. 3. **INEXIGIBILIDADE DAS DESPESAS NO CARTÃO DE CRÉDITO.** Compras efetuadas no cartão de crédito/débito no total de R\$ 25.305,80, mediante fraude, que são inexigíveis em relação à autora, na proporção de 50%, diante da culpa concorrente (CC/02, art. 945). 4. **DANO MORAL. Caracterizado. Compras não realizadas pela autora no cartão de crédito/débito. Inscrição do nome da autora junto ao SERASA pelas faturas em abertos. Reconhecimento do dever de reparar o dano moral sofrido pela autora, por parte da instituição bancária. Fixação em R\$ 10.000,00, com redução de 50%, para R\$ 5.000,00, em razão da culpa concorrente (CC/02, art. 945).** 5. **SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.** Condenação das partes a arcar com metade das custas e despesas do processo e verba honorária do patrono da parte adversa; cabendo à instituição ré o pagamento de 10% sobre o valor da condenação, e à autora o percentual de 10% sobre o seu decaimento. 6. **RECURSO DA INSTITUIÇÃO RÉ PROVIDO EM PARTE. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE.** (TJSP; Apelação Cível 1004458-97.2024.8.26.0003; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2025; Data de Registro: 13/06/2025)

**APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c/c REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. APELO DA AUTORA.** Transações efetuadas por meio do celular da demandante, que realizou transferência por orientação de terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Desídia da autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material quanto à transferência via PIX que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. **Empréstimos fraudulentos. Regularidade da contratação não demonstrada pelo réu. negativação indevida. Danos morais arbitrados em R\$5.000,00. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE provido.** (TJSP; Apelação Cível

1002388-67.2024.8.26.0081; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Adamantina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 15/05/2025; Data de Registro: 15/05/2025, destaques nossos).

Importa esclarecer que, tendo em vista a ausência de relação jurídica a justificar a transação fraudulenta, o dano moral insere-se na esfera da responsabilidade extracontratual. Portanto, o termo inicial de incidência dos juros moratórios da indenização consiste na data da negativação do nome do autor, conforme a súmula nº 54 do E. STJ (“*Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade civil extracontratual*”).

Assim, deve incidir sobre a indenização por danos morais a SELIC desde a data do evento danoso, sem cumulação com correção monetária (art. 406, §1º, CC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso**, apenas para: (i) incidentalmente, declarar a inexigibilidade de metade da transação impugnada pelo autor; (ii) determinar o estorno de metade do valor indevidamente descontado em sua conta bancária, com incidência da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) desde o desembolso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54, STJ), e sem cumulação com correção monetária, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil; (iii) reduzir o *quantum* indenizatório a título de danos morais fixado pelo douto juízo *a quo* para R\$ 5.000,00, com incidência da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) desde o evento danoso, por se tratar também de responsabilidade extracontratual (Súmula 54, STJ), e sem cumulação com correção monetária, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil.

Em virtude da sucumbência recíproca, condeno o autor ao pagamento de 25% das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do proveito econômico obtido pelo réu, ou seja, a soma dos pedidos julgados improcedentes (metade da transação impugnada). Por seu turno, condeno o réu ao pagamento de 75% das despesas processuais e fixo os honorários advocatícios no montante de 10% do proveito econômico auferido pelo autor (soma de metade do valor a ser restituído e da indenização por danos morais).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esclareço que deixo de arbitrar verba honorária recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso da parte contrária não seja conhecido integralmente ou não provido (Tema Repetitivo 1059).

Por fim, consigno, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do CPC.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**  
**Relator**