



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051880

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001174-70.2024.8.26.0136, da Comarca de Cerqueira César, em que é apelante/apelado JOSÉ FARID RAHD (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do autor e deram parcial provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SÉRGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001174-70.2024.8.26.0136

Apelante/Apelado: José Farid Rahd

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Comarca: Cerqueira César

Voto nº 08.789

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DA FEBRABAN. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DAS PARTES. 1. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É PARTE LEGÍTIMA PARA FIGURAR NO POLO PASSIVO. DESNECESSIDADE DE LITISCONSÓRCIO COM OS BENEFICIÁRIOS DAS TRANSFERÊNCIAS. CONTROVÉRSIA QUE DECORRE DE ALEGADA FALHA NA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS PRESTADOS NO ÂMBITO DA RELAÇÃO DE CONSUMO. 2. A RELAÇÃO JURÍDICA É DE CONSUMO, APLICANDO-SE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTA NO ART. 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, CONFORME A SÚMULA Nº 297 DO STJ. 3. A FRAUDE BANCÁRIA CARACTERIZOU FORTUITO INTERNO, INERENTE AO RISCO DA ATIVIDADE BANCÁRIA, NÃO AFASTANDO A

RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 479 DO STJ. 4. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO DIGITAL DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO, SENDO INSUFICIENTE A MERA ALEGAÇÃO DE USO DE SENHA E 'TOKEN', DESACOMPANHADA DE PROVA IDÔNEA DA MANIFESTAÇÃO VÁLIDA DE VONTADE DO CONSUMIDOR. 5. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES MANTIDA. 6. CONTRIBUIÇÃO CULPOSA DO AUTOR PARA O EVENTO DANOSO, AO REALIZAR VOLUNTARIAMENTE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A TERCEIROS DESCONHECIDOS, SEGUINDO ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAIS NÃO OFICIAIS, SEM A ADOÇÃO DE CAUTELA MÍNIMA EXIGÍVEL. 6. CONFIGURADA A CULPA CONCORRENTE, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL, IMPÕE-SE A REPARTIÇÃO PROPORCIONAL DOS PREJUÍZOS MATERIAIS ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 7. DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. 8. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 9. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 176/188 e fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

189/214) interpostos contra a r. sentença proferida às fls. 163/173, nestes autos de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado, determinar o cancelamento da avença, bem como condenar a instituição financeira à restituição simples dos valores transferidos via Pix e das parcelas descontadas do benefício previdenciário do autor, atribuindo a sucumbência de forma recíproca.

Nas **razões do recurso do autor**, o apelante sustenta que a r. sentença merece reforma parcial, pois a restituição dos valores descontados de seu benefício previdenciário deveria ocorrer em dobro, diante da violação à boa-fé objetiva, bem como defende a configuração dos danos morais em razão da fraude bancária que atingiu verba de natureza alimentar.

Afirma inexistir culpa concorrente apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso.

Nas **razões do recurso do réu**, o recorrente suscita as preliminares de ilegitimidade passiva e necessidade de formação de litisconsórcio com os beneficiários das transferências.

Sustenta, no mérito, a regularidade da contratação do empréstimo consignado, a inexistência de falha na prestação do serviço e a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso para que a r. sentença seja reformada e julgados improcedentes os pedidos iniciais.

As **contrarrazões** foram oferecidas pelas partes, nas quais requerem o não provimento do recurso da parte adversa (fls. 220/236 e 238/247).



Recursos tempestivos, sendo o do autor isento de preparo e o do banco devidamente preparado.

É o relatório.

Depreende-se destes autos que a pretensão do autor está fundada na alegação de que foi vítima de um golpe, em que recebeu o contato via SMS referente que se identificava como originário da Febraban que orientou a adotar as medidas de segurança com base em transferências via PIX a terceiros e resultaram na contratação de um empréstimo consignado na instituição financeira requerida, aduzindo sobre a segurança do aplicativo bancário.

A defesa do réu arguiu a ilegitimidade passiva e o litisconsórcio necessário com a pessoa que teria se beneficiado das transferências impugnadas. No mérito defendeu a regularidade da contratação por ter sido realizada mediante o uso de senha pessoal e de 'token' pelo aplicativo do banco e, ainda, disponibilizou o valor do mútuo na conta do autor, bem como adotou o bloqueio via sistema MED, mas não obteve êxito. Invocou a ocorrência de fortuito externo a título de exclusão de sua responsabilidade. Impugnou os danos materiais e morais.

A r. sentença reconheceu que não foi comprovada a regularidade da contratação digital, o que resultou na responsabilidade objetiva do réu. Assim, declarou a inexigibilidade do contrato nº 0123495229184, cabendo ao réu proceder ao seu cancelamento, bem como das transferências via “Pix” apontadas na petição inicial, condenando o réu a restituir ao autor os valores transferidos de sua conta, via “Pix”, nas quantias de R\$290,00 e R\$1.510,00, assim como das parcelas descontadas de seu benefício previdenciário no importe total de R\$377,44. Deixou de acolher a pretensão reparatória por dano moral.

Nesse cenário, a controvérsia recursal se cinge em analisar se a instituição financeira é parte legítima e se incide o litisconsórcio passivo necessário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o beneficiário das transações. Ainda, se responde civilmente pela contratação fraudulenta de empréstimo consignado e pelas transferências realizadas via Pix, bem como se são devidas a restituição em dobro dos valores indevidamente subtraídos e a indenização por dano moral.

Em primeiro lugar ficam rejeitadas as preliminares arguidas pela instituição financeira.

A legitimidade passiva está configurada, pois a lide versa sobre falha na prestação de serviços bancários, consistente na segurança das operações realizadas no âmbito da relação contratual mantida entre as partes.

O fato de terceiros terem sido beneficiários das transferências não desloca a responsabilidade, nem impõe a formação de litisconsórcio passivo necessário, porquanto a pretensão deduzida dirige-se exclusivamente à conduta do fornecedor do serviço, sob a ótica do sistema protetivo do consumidor.

Quanto ao mérito, a relação jurídica é inequivocamente de consumo, envolvendo correntista e instituição financeira, com aplicação do regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ.

No caso em análise, verifica-se que a fraude não se caracteriza como fortuito externo, mas sim como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, conforme preconiza o art. 14, “caput” do CDC e a Súmula nº 479 do C. STJ.

Com efeito, a contratação fraudulenta do empréstimo consignado ocorreu dentro do ambiente bancário, mediante utilização do aplicativo do banco. Esta circunstância evidencia falha no sistema de segurança da instituição financeira, que não dispunha de mecanismos adequados para detectar a operação atípica.

Não obstante a falha do sistema bancário, é inegável que o autor contribuiu para a consumação do dano ao realizar voluntariamente as transferências via PIX para contas de terceiros desconhecidos, seguindo orientações recebidas por WhatsApp e não verificou a autenticidade das informações pelos canais oficiais da instituição financeira antes de efetuar as transações.

Assinale-se que o autor não adotou cautela mínima exigível, ainda que tenha sido vítima de engenharia social sofisticada, notadamente, por não ter questionado a legitimidade do procedimento, especialmente quanto à orientação de realizar transferências como forma de “segurança” ou “estorno”, conduta que destoa da lógica das operações bancárias.

Diante deste cenário, caracteriza-se a culpa concorrente, nos termos 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”*.

Por certo que tanto a falha do sistema de segurança bancário quanto a conduta negligente do consumidor foram fatores determinantes para a ocorrência do dano.

Diante disso, considera-se que o prejuízo material experimentado pelo autor resulta de dupla causalidade, a de falha no dever de segurança, ao não implementar mecanismos adequados de detecção de operações atípicas, permitindo a contratação fraudulenta do empréstimo consignado e não detectando as transferências incompatíveis com o perfil do correntista e da falta de diligência mínima do autor ao seguir orientações de terceiros, realizar transferências sem confirmação pelos canais oficiais e não adotar as cautelas elementares que se esperam de um consumidor médio.

Com efeito, o contrato de empréstimo consignado, realmente,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

é inexigível, porque não se comprovou a regularidade da contratação, eis que a mera menção ao uso de senha e token não afasta o dever de averiguar a idoneidade da manifestação de vontade do autor, mormente porque apresentados meros “prints” que sequer identificam o terminal ou número de telefone pelo qual houve acesso ao aplicativo do banco.

Outrossim, a restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe a cobrança indevida de má-fé. No caso concreto, não se verifica cobrança propriamente dita, mas sim desconto decorrente de contratação fraudulenta, afastando-se a incidência do referido dispositivo, por não se verificar a ausência de boa-fé objetiva.

Cumpre assinalar que os danos materiais, com base na culpa concorrente, devem observar ao princípio da proporcionalidade e à gravidade das condutas de ambas as partes, ora fixados em 50% (cinquenta por cento) do prejuízo total.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL – RESPONSABILIDADE CONCORRENTE – SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. I. Caso em exame: Autora alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário do banco, mediante engenharia social, resultando em transferência via pix e contratação fraudulenta de empréstimo. Sentença de improcedência. II. Questão em discussão: Aferição da responsabilidade civil do banco réu em operações bancárias realizadas pela própria titular da conta, mediante utilização de senha

peçoal, em contexto de fraude por engenharia social denominada "golpe do falso funcionário". Análise da existência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima e da falha na prestação dos serviços bancários. III. Razões de decidir: Embora configurada relação de consumo e responsabilidade objetiva da instituição financeira, verifica-se manifesta negligência da consumidora que, após contato telefônico com suposto funcionário do banco, realizou pessoalmente múltiplas transações em sequência, utilizando suas senhas pessoais e intransferíveis, sem qualquer confirmação prévia junto à agência bancária. Contudo, o banco réu também falhou em seu dever de segurança ao não detectar e bloquear operações manifestamente atípicas. Aplicável a teoria da culpa concorrente (art. 945 do Código Civil), que impõe a repartição proporcional da responsabilidade civil entre banco e consumidor, cada qual na proporção de 50% do prejuízo experimentado. Danos morais não configurados. Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. IV. Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido. Reconhecida a culpa concorrente de consumidor e instituição financeira, fixando-se a responsabilidade de cada parte em 50% do valor total dos danos materiais. Tese: Em casos de fraude bancária mediante engenharia social (golpe do falso funcionário), quando a própria vítima realiza as operações utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis, sem adotar cautelas mínimas de verificação, mas o banco simultaneamente falha em detectar transações manifestamente atípicas e fora do perfil do cliente, configura-se culpa concorrente (CC, art. 945), impondo-se a repartição proporcional do ônus indenizatório.” (TJSP; Apelação Cível 1000912-96.2025.8.26.0553; Relator (a):

João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo Anastácio - Vara Única; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025) (g.n.).

“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.”

(TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025;
Data de Registro: 03/12/2025) (g.n.).

“Apelação – Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Recurso do réu. Golpe da "falsa central de atendimento" – Autora que, voluntariamente, passou dados bancários à terceiros via rede social – Transações realizadas que ocorreram pela desídia caracterizada da consumidora, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ante o perfil de utilização da conta e quantidade de operações realizadas em curto espaço de tempo, de modo a comprovar que as camadas de proteção foram regularmente vencidas. Culpa concorrente caracterizada – Contrato de empréstimo, outrossim, declarado inexigível em seu todo, ante a não apresentação da documentação que permitisse se concluir pela regularidade da contratação, muito embora remanesça a comprovação de que houve o depósito em conta da autora, sendo que o prejuízo com transferências será dividido entre as partes. Danos morais não configurados – Precedentes deste E. Tribunal. Recurso do réu provido em parte; recurso da autora desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000731-49.2023.8.26.0300; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jardinópolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025) (g.n.).

Consigne-se que é indevida a compensação de valores liberados, pois os créditos fraudulentos não permaneceram na esfera patrimonial do autor, tendo sido imediatamente subtraídos pelos estelionatários, o que afasta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer enriquecimento sem causa.

Por sua vez, o dano moral pressupõe violação injusta aos direitos da personalidade. Quando a própria vítima concorre culposamente para o evento danoso, mediante falta de cautela elementar, o dissabor experimentado não ultrapassa o mero aborrecimento, não ensejando reparação extrapatrimonial.

Desse modo, a r. sentença fica parcialmente reformada para se reconhecer a culpa concorrente entre a instituição financeira e o consumidor, nos termos do art. 945 do Código Civil, fixando a responsabilidade de cada parte em 50% (cinquenta por cento) do prejuízo material, mantido o afastamento da restituição em dobro e os danos morais.

Em consequência, resta mantida a sucumbência recíproca, entretanto, ora ajustada, a fim de que os honorários advocatícios incidam sobre os pedidos dos quais decaiu o autor, devendo arcar com 10% sobre a metade dos danos materiais e do pedido dos danos morais do qual sucumbiu, observada a justiça gratuita concedida ao autor. Os honorários fixados a cargo do réu na origem ficam mantidos pois não houve insurgência recursal a este respeito.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do autor e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, nos termos supra ressaltados.

Diante da sucumbência recursal do autor, majoro os honorários advocatícios devidos para 15%, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade judiciária.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator