



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000016913

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001261-77.2025.8.26.0431, da Comarca de Pederneiras, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado AUTO ELÉTRICA AVENIDA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1001261-77.2025.8.26.0431

Comarca: Pederneiras

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Auto Elétrica Avenida ME

Voto nº 11720

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO PARA RESTITUIÇÃO DE QUANTIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL – REPRESENTANTE DA PARTE AUTORA MANTEVE CONTATO COM GOLPISTA E ATUOU DE FORMA A PERMITIR A CONSECUÇÃO DA FRAUDE – DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM VERIFICADA – CULPA CONCORRENTE – INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES, EM IGUAL PROPORÇÃO – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – APELO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por **BANCO BRADESCO S.A.**, em face de **AUTO ELÉTRICA AVENIDA ME**.

O E. juízo de primeiro grau proferiu sentença às fls. 133/138, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: a) condenar a Instituição Financeira à devolução do valor objeto da fraude, no importe de R\$ 35.998,09, com juros, correções e demais incidências lançadas sobre a conta bancária da parte autora, a partir do efetivo prejuízo; b) condenar a parte ré ao pagamento da indenização por danos morais no total de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da publicação da sentença e juros de mora desde o evento danoso e c) confirmar a tutela de urgência para manter a determinação de que o banco cesse os lançamentos de juros, correções, taxas e demais encargos inerentes, na conta bancária da autora, sobre o valor do golpe, bem como se abstenha de inscrever o nome do requerente nos cadastros de proteção ao crédito devido aos valores contestados, sob pena de multa diária de R\$ 300,00, limitada a R\$ 5.000,00 em caso de novo descumprimento.

Inconformado, o **BANCO BRADESCO S.A.** apresentou apelação às fls. 142/156, aduzindo que há impossibilidade de condenação devido à ausência de culpa, bem como diante da excludente de responsabilidade civil. Assevera que a recorrida realizou todos os procedimentos em conversa telefônica com terceiro e que as transações ocorreram mediante a utilização de aplicativo e celular dela, que é de uso pessoal, intransferível e sigiloso. Assim, demonstrada a legitimidade nas transações, com culpa exclusiva da vítima, se faz necessária a reforma da sentença, afastando-se, inclusive, a indenização por danos morais, que inexistiram. Pretende, pois, a improcedência da ação.

Recurso tempestivo e preparo comprovado às fls. 158 e 166.
A apelada apresentou contrarrazões às fls. 159/164.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação de restituição de quantia cumulada com indenização por danos morais.

Alega o representante da parte autora que, em 09 de maio de 2025, recebeu uma ligação de um número de telefone fixo, cadastrado em sua agenda no celular como sendo do Bradesco. A pessoa se identificou como atendente da Instituição Financeira e informou sobre a necessidade de realizar a atualização da conta bancária.

Na sequência, tentou acessar a conta bancária e percebeu que ela estava bloqueada, razão pela qual foi orientado pela suposta atendente a acessar uma plataforma digital. Foi solicitado, então, o início de uma atualização, incluindo um campo próprio para o *token*. Após realizar o procedimento por algumas vezes, a atendente pediu que o representante da requerente aguardasse por uma hora. Passado o tempo, constatou que a conta estava bloqueada, então dirigiu-se até a agência bancária e constatou o golpe, quando foi realizado um empréstimo de R\$ 5.000,00 e um débito na conta bancária no valor de R\$ 35.998,09, referente ao pagamento de um boleto.

A importância de R\$ 5.000,00 referente ao empréstimo foi estornada pela ré. Porém, o mesmo não ocorreu com o golpe do pagamento do boleto. Além do valor debitado, ainda estão descontando juros e correção monetária sobre o importe que não lhe foi devolvido, resultando em um prejuízo de R\$ 44.700,75.

Requeru, como tutela de urgência, que cessassem todos os lançamentos de juros, correções, taxas e encargos na sua conta bancária,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

sobre o valor objeto do golpe, bem como que o banco não lance seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. No mérito, postulou a confirmação da tutela, bem como a condenação do réu à restituição da quantia de R\$ 35.998,09, atualizada, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (fls. 01/22).

A relação jurídica é de consumo, portanto, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do C. STJ: *“O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A questão controvertida consiste na análise sobre se o golpe perpetrado contra a apelante, conhecido como “golpe da falsa central”, “golpe do falso atendente” é resultante de falhas de segurança das instituições e passível de ensejar responsabilidade do réu e o consequente dever de reparação ou indenização.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade do apelante é objetiva quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme a Súmula nº 479 do STJ, veja-se: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Contudo, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço se a hipótese for de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC).

Na fraude tratada nestes autos ocorreram as seguintes etapas: 1) os agentes indevidamente obtêm dados pessoais de clientes, como nome completo, RG, CPF e telefone; 2) entram em contato com a vítima se passando por atendente ou funcionário do banco, e “alertando” a vítima a respeito de supostas operações anômalas em sua conta; 3) solicita que o titular da conta realize procedimentos que seria voltados a segurança, no que é atendido; 4) com a informação acerca dos números (senhas) digitados, os criminosos utilizam a conta bancária da vítima e realizam transferências e empréstimos.

Como se extrai da narrativa constante da inicial, o representante da apelada recebeu contato da golpista por meio de ligação telefônica e, seguindo os procedimentos indicados pela fraudadora, efetuou o procedimento por ela sugerido, acessando uma plataforma digital, o que resultou no prejuízo noticiado.

Por outro lado, o banco deveria ter observado que as transações realizadas de forma sequencial destoavam do perfil financeiro da parte autora, efetuando o bloqueio para fins de averiguação da veracidade da conduta.

Tem-se que é medida básica de segurança das instituições

financeiras o bloqueio de movimentações suspeitas na conta do correntista, como as do caso em questão, bem como realizar contato direto com os clientes ao observarem operações estranhas. Não há, nos autos, comprovação de que o banco tenha tomado qualquer dessas medidas ou, ainda, enviado alerta via SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas, exigindo confirmação adicional ou comparecimento presencial.

O golpe sofrido pela parte autora também envolve falha na prestação de serviço, sendo certo que a Instituição Financeira tem responsabilidade objetiva, independente de culpa (artigo 14 do CDC), derivada do risco criado por sua própria atividade. As transações efetuadas na conta bancária não são dissociadas de nexos causal em relação à instituição financeira, a quem cabe garantir a segurança de suas operações.

Caracteriza-se culpa corrente no caso em análise, porque a concretização do golpe se deu mediante colaboração do cliente, já que não se cercou dos cuidados necessários antes de atender a comandos de terceira pessoa, desconhecida, e fora do ambiente bancário, mas também se constata falha de segurança da instituição financeira.

O art. 945, do Código Civil dispõe que: *“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.”*

O enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil considera compatível a aplicação da culpa concorrente no regime da responsabilização civil objetiva: *“A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”*.

Conforme se tem decidido:

“RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTATO POR TELEFONE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS POR PIX. Sentença de improcedência. Recurso do autor – Conhecimento pelo fraudador de todos os seus dados - Falha na prestação de serviço – Transações atípicas - Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Biometria facial é exigida somente para resgate, não para transferências – Contas destinatárias das fraudes mantidas nos réus - Reconhecimento do dano moral. Irresignação parcialmente acolhida – Autor vítima do golpe da falsa central de atendimento – Transações sequenciais e em valores elevados - Ausência de demonstração do perfil de consumo – Responsabilidade do requerido Nu pagamentos pela liberação das transações sem bloqueio para checagem – Responsabilidade solidária dos réus XP e Banco Pan pelos valores destinados às contas por eles mantidas – Abertura da conta pelo réu XP sem a apresentação de documentos – Mero preenchimento de cadastro e fornecimento de selfie – Ausente comprovação de movimentação regular nas referidas contas - Banco Pan nada esclareceu a respeito da abertura e movimentação da conta utilizada na fraude – Dever das instituições financeiras de empregarem meios para dificultar ou impossibilitar ações dessa natureza - Falha na prestação do serviço - Incidência da Súmula 479 do C. STJ - De outra banda, culpa concorrente - Consumidor aderente à fraude, em contribuição com o fraudador – Falta do dever de cuidado – Participação ativa da parte autora a impor a repartição do prejuízo relacionado às transferências – Repartição de 1/3 do prejuízo decorrente de cada transferência entre autor e bancos destinatários, em relação aos valores recebidos, respondendo Nu Pagamentos com outro terço -

Dano moral não configurado - Comportamento do autor comprometedor da reparação extrapatrimonial – Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1016062-65.2023.8.26.0011; Relator (a): Mônica Soares Machado Alves; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - 2ª Vara do Juizado Especial Cível - Vergueiro; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025)

“Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Golpe da “falsa central” – Contratação de empréstimos com transferência de valores via PIX a contas de terceiro – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações que destoavam do perfil do consumidor – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) - Configurados os danos materiais – Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe – Restituição dos valores descontados da autora que devem se dar de forma simples – Dano moral, ante o reconhecimento de concorrência de culpas, não vislumbrado - R. sentença reformada, em parte – Recurso do réu parcialmente provido, restando prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1000416-84.2025.8.26.0224; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)

“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); Foro de Guarará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Portanto, diante da participação relevante do representante da apelada para a realização do golpe, se faz necessária a repartição de forma igualitária do prejuízo material, no patamar de 50% a cada parte.

Diante da reciprocidade e colaboração também do consumidor para a concretização da fraude, imperioso o afastamento da condenação por danos morais.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, a fim de: 1. condenar o BANCO BRADESCO S.A. ao pagamento de R\$ 17.999,04 atualizados pela variação do IPCA desde o desembolso, e juros de mora pela SELIC, deduzido o índice de atualização monetária, a partir da citação; 2. afastar a condenação por dano moral. É mantida no mais a r. sentença. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas a que deu causa, e, observado o disposto no art. 85, 11, do CPC, as verbas honorárias são fixadas em 10% da condenação em favor do(s) Patrono(s) de cada parte. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

infringentes dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator