



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

**Registro: 2026.0000123065**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001285-27.2025.8.26.0069, da Comarca de Bastos, em que é apelante GERALDO GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**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, 23 de fevereiro 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 1001285-27.2025.8.26.0069**

**Comarca: Bastos**

**Apelante: Geraldo Gonçalves**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Voto nº 12036**

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL – 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 POR PARTE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS – CULPA CONCORRENTE – BANCO DEVERIA TER OBSERVADO QUE A TRANSAÇÃO REALIZADA DESTOAVA DO PERFIL FINANCEIRO DA PARTE AUTORA, EFETUANDO O BLOQUEIO - INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES – DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS - APELO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por GERALDO GONÇALVES, em face do BANCO BRADESCO S/A. O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais suportados pelo autor, em razão de falha na prestação de serviços, conforme fls. 132/138.

Apela o autor, alegando, em resumo, que o banco incorreu em falha na prestação dos serviços, na medida em que não cancelou ou



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

impediu que fossem realizadas transações que fogem ao perfil da rotina financeira do correntista. Entende que a ação dos criminosos da qual foi vítima constituiu fortuito interno, caracterizado pela falha no dever de segurança, motivo pelo qual requer a reforma da r. sentença proferida (fls. 141/156). Recurso tempestivo. Gratuidade processual concedida a fls. 36/37.

Contrarrazões (fls. 160/174).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Consta da inicial que a parte autora, ora apelante, foi vítima de um golpe praticado por terceiro estelionatário. No dia 24.04.25, recebeu ligação oriunda do número 4002-0022, de pessoa que se identificou como gerente do Banco Bradesco. Munido de diversas informações sigilosas, o interlocutor induziu o autor a informar os dados de seu cartão, configurando o *golpe da falsa central de atendimento*. Em menos de 96 horas foram realizadas diversas transações financeiras na conta corrente do autor, incluindo compras pelo cartão de crédito e transferências PIX. Diante do ocorrido, entende que houve falha na prestação dos serviços por parte da instituição, especialmente quanto ao dever de segurança, motivo pelo qual pleiteia indenização por danos materiais e morais.

A relação jurídica é de consumo, portanto, aplica-se o Código de



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

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 o 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) solicitam que o titular da conta realize procedimentos para “regularização”, no que é atendido.

Como se extrai da narrativa constante da inicial, o apelante recebeu contato do golpista por meio de ligação telefônica e foi induzido a informar dados de seu cartão. Por outro lado, o banco deveria ter observado que as transações realizadas destoavam do perfil financeiro da



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

parte autora (fls. 14/16 e 88/93), 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 mesmo 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 derivada do risco criado por sua própria atividade. As transações efetuadas na conta bancária não são dissociadas denexo causal em relação à instituição financeira, a quem cabe garantir a segurança de suas operações.

Assim, não se pode acolher a alegação de fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado pelo réu é manifesta.

Caracteriza-se, portanto, culpa corrente no caso em análise, porque a concretização do golpe se deu mediante colaboração do apelante, 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*



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

*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 Apelação Cível nº 1001285-27.2025.8.26.0069 -Voto nº 12036*



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

*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 Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)*

Portanto, diante da participação relevante da vítima para a realização do golpe, se faz necessária a repartição equânime do prejuízo material, fazendo jus o apelante à reparação material de metade do prejuízo. Pela mesma razão, improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Posto isso, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso para condenar o requerido ao ressarcimento de metade do prejuízo do autor, atualizado pela variação do IPCA e juros de mora pela SELIC, deduzido o índice de atualização monetária, desde o desembolso. 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



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

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. A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição da multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

**Relator**