



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207601

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001722-74.2024.8.26.0531, da Comarca de Santa Adélia, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante ÂNGELA MARIA MIRANDA DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso de apelação da autora e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação do Banco Bradesco. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001722-74.2024.8.26.0531

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Ângela Maria Miranda de Moraes

Comarca: Santa Adélia - Vara Única

Juiz(a) de 1ª Instância: Otávio Augusto Vaz Lyra

Voto nº 6309

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CULPA CONCORRENTE. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO BANCO E DESPROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME:

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra sentença que julgou parcialmente procedente, reconhecendo a nulidade de empréstimo e compras não reconhecidas pela consumidora. A decisão de primeiro grau determinou a restituição em dobro dos valores descontados e afastou os danos morais. Insurgência de ambas as partes.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A controvérsia cinge-se a definir: (i) a existência de falha na prestação do serviço bancário; (ii) a configuração de culpa exclusiva da vítima ou concorrente; (iii) a responsabilidade pelos danos materiais e a forma de restituição; e (iv) a caracterização de danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. O uso da técnica de "spoofing", envolve vulnerabilidade de sistemas de alheios ao controle do banco. Fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ. A responsabilidade da instituição financeira no caso concreto remanesce. Constatase a falha no dever de vigilância e monitoramento de transações. As operações realizadas (empréstimo e compras de alto valor em sequência) destoavam de forma evidente do perfil financeiro da consumidora. Contudo, verifica-se a culpa concorrente (art. 945 do CC), autora que agiu com desídia ao seguir instruções telefônicas, seguindo a realização das operações. Repartição dos prejuízos materiais na proporção de 50% para cada parte, afastando-se a restituição em dobro determinada na sentença, uma vez que não houve má-fé da instituição. Indevida a indenização por danos morais, pois a própria conduta negligente da autora contribuiu decisivamente para o evento danoso, não havendo ofensa direta aos direitos da personalidade.

IV. DISPOSITIVO:

Recurso do banco parcialmente provido. Recurso da autora desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença proferida pelo que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Angela Maria Miranda De Moraes em face de Banco Bradesco S.A. A sentença reconheceu a falha na prestação de serviços da instituição financeira e a responsabilidade objetiva decorrente do risco da atividade, declarando a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 5.535,19 e a inexigibilidade dos valores referentes a essa operação. Condenou, ainda, o banco réu à devolução em dobro dos valores descontados da autora, com correção monetária e juros de mora. O pleito de indenização por danos morais foi julgado improcedente. Houve sucumbência recíproca, com rateio das despesas e fixação de honorários advocatícios.

Inconformado, apela o Banco Bradesco (fls. 249/264), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir da autora. No mérito, defende a regularidade das transações, alegando que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo de segurança. Argumenta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Invoca a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, classificando o evento como fortuito externo. Subsidiariamente, pleiteia o reconhecimento da culpa concorrente e a restituição simples.

A autora, também recorre (fls. 267/276), insurgindo-se contra a improcedência do pedido de indenização por danos morais. Sustenta que é pessoa idosa, pensionista do INSS, e que o evento danoso lhe causou profundo abalo psicológico. Alega que a falha de segurança do banco, ao permitir transações vultosas e atípicas que comprometeram sua subsistência, enseja a reparação extrapatrimonial, pleiteando a condenação do réu ao pagamento de R\$ 15.000,00.

Contrarrrazões apresentadas pela autora (fls. 280/294). O banco réu deixou transcorrer o prazo sem apresentar contrarrrazões.

Os recursos são tempestivos. A autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 35), estando isenta do preparo. O banco réu comprovou o recolhimento do preparo recursal (fls. 298).

Não houve oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

As preliminares de ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir suscitadas pelo banco confundem-se com o mérito e, como tal, foram corretamente analisadas e rejeitadas pelo Juízo *a quo*. A legitimidade do banco decorre da relação contratual e da imputação de falha na segurança dos serviços prestados. O interesse de agir é patente diante da resistência à pretensão da autora e da necessidade de intervenção judicial para recomposição do patrimônio.

Pois bem.

Depreende-se dos autos que a autora, Angela Maria Miranda de Moraes, correntista da agência 1897 do Banco Bradesco em Santa Adélia/SP, foi vítima de fraude bancária no dia 23 de outubro de 2024. Segundo a narrativa inicial e o Boletim de Ocorrência (fls. 33), a autora recebeu uma ligação telefônica em seu celular. O ponto crucial da narrativa reside no fato de que o número que apareceu no visor do aparelho da autora foi o (017) 3571-1670, correspondente, de fato, ao telefone fixo da agência do Banco Bradesco em Santa Adélia (fls. 27/28), onde a autora mantém sua conta.

O interlocutor, identificando-se como funcionário do banco, informou sobre uma suposta tentativa de compra fraudulenta e orientou a consumidora a manter o aplicativo bancário aberto para que a transação fosse cancelada. Após a ligação cair, a autora constatou que haviam sido realizadas operações não reconhecidas em sua conta: (i) um empréstimo pessoal no valor de R\$ 5.535,19; (ii) uma compra no débito de R\$ 1.700,00 para "Kaique França de Sá"; e (iii) uma compra no débito de R\$ 1.999,99 para "Doceria FJ".

A autora conseguiu preservar o saldo remanescente de R\$ 1.835,20, depositando-o em juízo nestes autos. A fraude perpetrada enquadra-se na modalidade conhecida como "Golpe da Falsa Central Telefônica" com o uso da técnica de *spoofing*, onde os criminosos mascaram o número de origem para simular o telefone oficial da instituição financeira.

Por este motivo, a jurisprudência recente vem entendendo que a técnica de *spoofing*, analisada de forma isolada, caracteriza-se como um fortuito externo. Esse fato afasta a aplicação automática e irrestrita da Súmula 479 do Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça sob a ótica exclusiva do uso da linha telefônica.

A propósito é o entendimento desta Turma Julgadora:

APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – FRAUDE ENVOLVENDO FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO E ENVIO DE "QR CODE" Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Não conhecimento da apelação da autora por deserção, diante do não cumprimento da exigência de complementação do preparo recursal. Preliminar de inovação recursal afastada. Argumentos apresentados pelo réu na apelação compatíveis com a tese defensiva já exposta na contestação. Configuração de fortuito externo, caracterizado por evento alheio à esfera de controle da instituição financeira. Fraude bancária mediante contato telefônico de terceiros se passando por funcionários da instituição financeira. Orientação fraudulenta para realização de suposto "cancelamento de PIX", resultando na efetivação de transferências indevidas. **Utilização de "spoofing"** para mascaramento de número telefônico e envio de QR Code fraudulento para validação da operação. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários. Transações realizadas por meio de dispositivo previamente habilitado e com autenticação mediante senha pessoal. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários. Inversão do ônus da prova condicionada à verossimilhança das alegações, não demonstrada no caso concreto. **Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ.** Dever de guarda e sigilo dos dados bancários atribuídos ao usuário. Apelo do réu acolhido para julgar improcedentes os pedidos iniciais. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO, com redistribuição dos ônus sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1003794-49.2023.8.26.0505; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. V (DP2); Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025). **Grifei.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contudo, a responsabilidade da instituição financeira no caso concreto remanesce, mas por um fundamento distinto.

O banco possui o dever de vigilância e monitoramento contínuo sobre as transações financeiras realizadas por seus clientes. O sistema de segurança da instituição deve ser capaz de identificar padrões de consumo e bloquear preventivamente operações que destoem de forma evidente do perfil do usuário.

Conforme se extrai do extrato bancário acostado aos autos (fls. 29/32), a autora, pensionista do INSS com renda mensal líquida de aproximadamente R\$ 2.100,00, realizou em questão de minutos operações (empréstimo e compras de alto valor) que somaram quase R\$ 9.300,00, montante muito superior à sua capacidade financeira habitual e ao seu padrão de consumo. A ausência de bloqueio imediato dessas transações atípicas caracteriza defeito na segurança do serviço (art. 14, § 1º, do CDC).

Entretanto, a análise dos autos impõe o reconhecimento da **culpa concorrente** da vítima, nos termos do artigo 945 do Código Civil.

Embora o ardid dos fraudadores tenha sido sofisticado, a autora admitiu na petição inicial que seguiu as orientações recebidas por telefone, abrindo seu aplicativo bancário e permanecendo na linha, comportamento que, ainda que involuntariamente, viabilizou a ação dos criminosos. É cediço e amplamente divulgado pelas instituições financeiras e pela mídia que bancos não solicitam, por telefone, que clientes acessem aplicativos ou realizem procedimentos de "cancelamento" ou "bloqueio" que envolvam a digitação de senhas ou validação de tokens em seus próprios dispositivos durante a chamada.

A autora afirma que validou as operações acreditando estar cancelando-as (fls. 33). Houve, portanto, uma quebra do dever de vigilância e cuidado que se espera do titular da conta, facilitando a consumação da fraude.

Nesse cenário, não se pode atribuir a responsabilidade exclusivamente ao banco (como pretende a autora), nem exclusivamente à vítima (como pretende o banco).

Sobre o tema, é elucidativo os precedentes deste Egrégio Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça em caso análogo de golpe da falsa central:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. **GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA.** CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Ação indenizatória por fraude bancária. Correntista médica vítima de golpe mediante **ligação de falsos funcionários utilizando spoofing telefônico.** Entre 09/06 e 11/06/2025, realizadas transações fraudulentas totalizando R\$ 123.469,17 em pagamentos de IPVA e multas de veículos de terceiros. Banco identificou fraude apenas em 13/06/2025. Autora pleiteou ressarcimento integral e danos morais. Sentença julgou procedente, condenando o réu ao pagamento integral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Preliminarmente, cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva. No mérito, existência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da autora e terceiros, dever de monitoramento, aplicabilidade da Súmula 479/STJ, configuração de danos morais e materiais. III. RAZÕES DE DECIDIR: Preliminares rejeitadas. Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, CDC) combinada com culpa concorrente (art. 945, CC). **Falha do banco:** demora de três dias na identificação da fraude e **ausência de monitoramento de transações manifestamente atípicas incompatíveis com perfil da correntista.** Golpistas detinham informações bancárias sigilosas, revelando vulnerabilidade sistêmica. **Contudo, autora concorreu decisivamente ao fornecer senha pessoal a terceiros e executar transações sem verificação, violando regras básicas de segurança. Culpa concorrente repartida em 50% para cada parte.** Ressarcimento material devido pela metade: R\$ 61.734,58. Danos morais afastados ante contribuição determinante da vítima, configurando dissabores patrimoniais cotidianos, não ofensa extrapatrimonial indenizável. Sucumbência recíproca. IV. DISPOSITIVO E TESE: Dado parcial provimento ao recurso. Sentença reformada. Tese: Caracteriza-se culpa concorrente em fraude bancária mediante golpe da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falsa central telefônica quando, não obstante falhas no monitoramento e demora na identificação de transações atípicas pela instituição financeira, o consumidor fornece voluntariamente senha pessoal a terceiros e executa operações sem verificação adequada, impondo-se repartição proporcional da responsabilidade civil, com ressarcimento parcial dos danos materiais e afastamento da indenização por danos morais. Legislação citada: CDC (art. 14); CC (arts. 945, 927); CPC (arts. 373, II; 1.013); Lei 14.905/24; Súmula 479/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1090593-78.2025.8.26.0100; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025). **Grifei.**

ACÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESSARCIMENTO DE DANOS – Consumidor – **Golpe utilizando "misto" de ações: "spoofing"; "mascaramento de chamadas"; "Falsa central de atendimento"**– Dados fornecidos pelo próprio - Transações nitidamente destoantes do padrão de consumo do consumidor – Dever de a instituição financeira zelar pela segurança das transações – Exclusão do nexos causal – Impossibilidade – Inteligência da Súmula 479 do STJ: – É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes, razão pela qual, falhando nessa tarefa, não há exclusão do nexos causal, pela tomada de empréstimos fraudulentos e transferências via "pix" por terceiros, aplicando-se ao particular a Súmula n. 479 do STJ, ainda que o consumidor tenha sido vítima de um misto de golpes, impondo-se a restituição do valor referente a compra contestada. - **Culpa concorrente da vítima** - A culpa concorrente não é causa excludente de responsabilidade, mas apenas circunstância que reduz o montante da indenização. O nexos causal persiste entre a omissão do agente econômico (fornecedor) e o dano sofrido pelo consumidor, porém considera-se a concorrência culposa da vítima para o evento danoso, partilhando-se metade do prejuízo entre ambos os litigantes. - **Dano moral incabível em razão da culpa concorrente, conforme precedentes do Tribunal**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Bandeirante. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001263-95.2024.8.26.0491; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rancharia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/05/2025; Data de Registro: 15/05/2025). **Grifei.**

Assim, acolho parcialmente o recurso do banco para reconhecer a culpa concorrente das partes, fixando a responsabilidade em 50% para cada lado.

Em decorrência do reconhecimento da culpa concorrente, a r. sentença deve ser reformada no tocante à extensão da condenação por danos materiais e à penalidade da devolução em dobro.

O prejuízo total suportado pela autora decorreu das seguintes operações fraudulentas: (i) compra via cartão de débito: R\$ 1.700,00; (ii) compra via cartão de débito: R\$ 1.999,99; (iii) empréstimo Pessoal (contratado e cujos recursos foram utilizados para as compras acima): R\$ 5.535,19.

A sentença declarou a nulidade total do empréstimo. Com o reconhecimento da culpa concorrente, o prejuízo deve ser rateado. O banco deve arcar com metade do prejuízo efetivo, e a autora com a outra metade.

Considerando que o valor do empréstimo foi creditado na conta e parte dele foi consumido pelas compras fraudulentas, a solução equânime é: (i) O banco deve restituir à autora 50% do valor total das compras indevidas debitadas (R\$ 1.700,00 e R\$ 1.999,99); (ii) Em relação ao empréstimo, a declaração de inexistência do débito deve ser mantida, mas a autora deve restituir ao banco 50% do valor mutuado que foi utilizado na fraude, permitindo-se a compensação. Contudo, para simplificar a execução e evitar enriquecimento sem causa, determina-se que o banco cancele o contrato de empréstimo e estorne quaisquer encargos, sendo que a autora deve suportar metade do prejuízo financeiro líquido gerado pelas operações de débito.

Na prática, a condenação do banco deve ser reduzida para o pagamento de metade dos valores indevidamente retirados da esfera patrimonial da autora. Quanto às parcelas do empréstimo eventualmente descontadas, estas devem ser restituídas, porém **de forma simples**, e não em dobro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A restituição em dobro, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, exige a configuração de má-fé ou erro injustificável. No caso, a cobrança decorreu de contrato formalmente celebrado em canais digitais mediante uso de credenciais da autora, ainda que em contexto de fraude com culpa concorrente. Não houve má-fé da instituição financeira, mas sim a incidência de um golpe externo com participação culposa da vítima, o que configura engano justificável para fins de afastar a penalidade da repetição do indébito.

Portanto, reforma-se a sentença para determinar a restituição simples dos valores, limitada à proporção da responsabilidade do banco (50%).

No que tange ao recurso da autora visando a condenação em **danos morais**, e ao recurso do banco visando manter sua exclusão, a razão está com a instituição financeira.

A caracterização da culpa concorrente da vítima, por si só, já mitiga a responsabilidade civil do agente. No caso específico de golpes bancários onde há colaboração da vítima (fornecimento de dados, digitação de senhas, acesso a links ou aplicativos sob orientação de golpistas), o nexo causal é enfraquecido.

A autora, ao deixar de observar deveres mínimos de cautela, contribuiu para a ocorrência do evento. Embora a situação tenha gerado inegáveis transtornos e aborrecimentos, tais fatos situam-se na esfera dos danos patrimoniais, que já estão sendo recompostos (ainda que parcialmente). Não se vislumbra, na conduta do banco, uma ofensa direta e intencional aos direitos da personalidade da autora que justifique a reparação extrapatrimonial, mormente quando a própria conduta da vítima foi determinante para o sucesso da fraude.

O entendimento consolidado na jurisprudência, inclusive no precedente utilizado como paradigma neste voto, é no sentido de que, havendo contribuição determinante da vítima para a fraude, afastam-se os danos morais, configurando-se o episódio como dissabor decorrente da falta de vigilância nas transações financeiras.

Assim, nega-se provimento ao recurso da autora e mantém-se a improcedência do pedido de danos morais, acolhendo-se, neste ponto, a tese defensiva do banco apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da modificação do julgado e do reconhecimento da culpa concorrente, redistribuo os ônus sucumbenciais. As custas e despesas processuais deverão ser rateadas na proporção de 50% para cada parte. Fixo os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação (proveito econômico obtido), devidos reciprocamente aos patronos das partes, vedada a compensação, observada a gratuidade de justiça concedida à autora (art. 98, § 3º, do CPC).

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação da autora e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação do Banco Bradesco para: (i) reconhecer a culpa concorrente da autora e do réu na proporção de 50% para cada parte; (ii) reformar a sentença para determinar que a responsabilidade pelos danos materiais seja repartida pela metade, devendo o banco arcar com 50% dos prejuízos oriundos das transações fraudulentas; (iii) afastar a condenação à restituição em dobro, determinando que a devolução de eventuais valores descontados ocorra de forma simples, devidamente corrigidos monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; (v) autorizar a compensação de valores com o saldo remanescente do empréstimo já depositado em juízo pela autora ou existente em conta.

RUI PORTO DIAS

Relator