



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000308020**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001809-36.2024.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante JORGE PAES DE CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), SIMÕES DE ALMEIDA E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**NELSON JORGE JÚNIOR**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 38.808 --

**Apelação Cível n. 1001809-36.2024.8.26.0529**

**Apelante:** Jorge Paes de Camargo

**Apelado:** Banco Bradesco S.A.

**Comarca:** Santana de Parnaíba

**Juíza de Direito sentenciante:** Andressa Martins Bejarano

Data da disponibilização da sentença: 12/08/2025

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESSARCIMENTO DE DANOS  
– GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – USO  
DE TOKEN MOBILE, CULPA CONCORRENTE

– Consumidor – “Golpe da falsa central” – Informações  
fornecidas pelo consumidor – Falha no dever de sigilo de dados  
bancários - Transações nitidamente destoantes do padrão de  
consumo do consumidor que responsabiliza, objetivamente, o  
banco por ações de terceiros– 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 utilização de senha por  
terceiro, aplicando-se ao particular a Súmula n. 479 do STJ, ainda  
que o consumidor tenha sido vítima do “golpe da falsa central”,  
impondo-se a restituição do valor referente à metade das  
transações.

- 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.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

**Vistos etc.**

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 463/368, que **JULGOU IMPROCEDENTE** os pedidos formulados na Ação Declaratória de inexistência de débito, c.c. repetição de indébito, c.c. obrigação de fazer c.c. pedido de tutela antecipada e danos morais ajuizada por Jorge Paes de Camargo contra Banco Bradesco S.A, e condenou o autor ao pagamento das custas e honorários fixados em 10% do valor dado à causa, observada a gratuidade.

Irresignado, **apela o autor** (fls. 471/475) alegando que a respeitável sentença não deve prevalecer pois o banco responde objetivamente pelos danos causados por fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Diz que o apelante foi induzido a erro por criminosos que já detinham suas informações sigilosas (como número da agência e conta), o que evidencia a quebra da cadeia de segurança. Afirma que dada a atipicidade das transações, especialmente a contratação de três empréstimos sequenciais, deveria ter chamado a atenção do banco, pois fogem ao padrão de movimentação do cliente. Afirma que o banco não comprovou que o apelante tenha utilizado a senha ou token e mesmo que tivesse feito, a digitação das credenciais seria insuficiente para afastar a responsabilidade da instituição, pois os dados podem ser obtidos por criminosos em razão da fragilidade dos sistemas de proteção. Por isso insiste no provimento de seu apelo, julgando-se integralmente procedentes os pedidos.

O recurso é tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade concedida ao autor (fls. 55). Fica recebido, nesta oportunidade, também no efeito suspensivo, por não se encontrar a presente hipótese dentre aquelas previstas no art. 1.012, §1º, do Código

de Processo Civil.

Anote-se a resposta ao recurso (fls. 479/487), em que a parte ré postula o não provimento do recurso do réu.

**É o relatório.**

I. Jorge Paes de Camargo ajuizou Ação Declaratória de inexistência de débito, c.c repetição de indébito, c.c. obrigação de fazer c.c. pedido de tutela antecipada e danos morais contra o Banco Bradesco S.A. sob o argumento de que é correntista do banco réu. No dia 23 de novembro de 2023 recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa que se auto identificou como "Carol", afirmando ser funcionária da Agência 1282 "Fazendinha" do banco Bradesco e, sob a alegação de que o cartão de crédito solicitado pelo requerente não havia sido entregue e estava gerando débitos indevidos, pediu ao autor os seus dados bancários (fls. 2, parágrafo último). Afirma que informou apenas o número da agência (1282) e o número da conta bancária (25127-5), mas não a senha ou a chave de segurança, pois "desconfiou de golpe" (fls. 3, parágrafo primeiro). Diz que alguns dias após constatou que foram efetuadas transações bancárias que não foram por ele autorizadas, com, inclusive, a tomada de três empréstimos. Pretende o decreto de inexigibilidade de ditos empréstimos, com suspensão do débito das parcelas em tutela de urgência. A devolução em dobro das parcelas descontadas e a condenação do réu ao pagamento de indenização no valor de R\$ 20.000,00 (fls. 21).

Recebida a inicial, foi deferida a gratuidade (fls. 55) e concedida a tutela para suspensão dos descontos (fls. 60/2).

Referida decisão foi impugnada via Agravo de Instrumento n. 2138503-30.2024.8.26.0000, ao qual foi dado provimento (fls. 421/426). Citado, o réu apresentou contestação (fls. 111/145); houve réplica (fls. 451/456), as partes instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 457/458); ambos disseram que não tinham outras provas (fls. 461 e 462) e sobreveio a r.sentença, da qual interposto o presente recurso.

**II.** Inicialmente, salutar que sejam definidos os termos utilizados pelo MM. Juiz em sua sentença, e pelo réu, em sua contestação, tais como "senha"; "chave de segurança/token" e "app mobile bank" (fls. 116/117 e 466); além de outras questões técnicas de interesse para deslinde do presente.

A palavra “senha” é de conhecimento público, o que tornam desnecessárias maiores explicações sobre; já a palavra “chave de segurança” ou “**token**” ou até mesmo “**mobile token**” se referem a uma segunda camada de segurança largamente utilizada em transações eletrônicas; o “token” se refere a um dispositivo que gera códigos/senhas temporários; estes “tokens” podem ser físicos<sup>1</sup> que tem aparência similar a “pen-drives” ou aos antigos “pager” e eles servem para autenticar acesso a contas bancárias; são usados por diversas instituições, mas gradativamente começaram a ser substituídos por “token mobile”, à medida que se difundiu o uso de smartphones e aplicativos bancários.

Os “tokens”, quer físicos, quer móveis, fornecem códigos de autenticação multifatorial e não são utilizados somente por instituições financeiras, como também para redes sociais

---

<sup>1</sup> [Como Solicitar o Token Físico do Bradesco - Chave de Segurança | iDinheiro](#)

como “*instagram*” ou “*facebook*” ou até mesmo no “*microsoft authenticator*”, isto significa que quando alguém tenta acessar uma determinada conta (bancária ou em rede social), se o titular da conta tiver ativado esta camada de segurança, haverá a geração de um código pelo “token” e o usuário terá de digitar estes códigos para ter acesso<sup>2</sup>.

Com “tokens” físicos, o titular gera o código no dispositivo físico; com tokens mobile, o sistema (bancário ou da rede social, como nos exemplos citados), enviará o código gerado para o smartphone do usuário e este terá de digitar tais dados para que o acesso seja aprovado. O referido código tem tempo útil de utilização, o que impede a captura do código por terceiros.

No caso presente, o autor cadastrou referida camada de autenticação em seu smartphone, tanto que no registro dos “logs” de acesso à sua conta aparecem os acessos autorizados via “token mobile” e aparecem em datas muito anteriores à data em que o autor disse ter recebido a ligação telefônica (fls. 311/313).

A etapas de segurança são as que seguem: **a)** o usuário efetua login no aplicativo ou internet banking, digitando seu CPF e senha de acesso; **b)** o banco verifica qual o telefone está tentando ter acesso à conta e compara com o dispositivo autorizado pelo cliente para ter acesso à conta; **c)** o banco gera o código pelo “token mobile” que aparece no dispositivo do consumidor e ele tem de digitar para confirmar ou acessar um QRCode na tela e **d)** a transação é executada.

Os casos de fraude com o uso de token

---

<sup>2</sup> [O que é token no celular? Entenda sua importância](#)

podem ocorrer: **a)** por meio de engenharia social (estelionatário convence a vítima a aprovar a transação ou a fornecer a ele o código gerado); **b)** o dispositivo da vítima está comprometido com malware (casos em que, por exemplo, o fraudador convence a vítima a baixar aplicativos de acesso remoto (como o "rustdesk", por exemplo); **c)** clonagem do aparelho smartphone da vítima ou fornecimento de link via *phishing*<sup>3</sup>, a vítima clica no link e o código do token é capturado) e **d)** o cliente utiliza uma sessão em caixa eletrônico ou computador e deixa a sessão sem finalizar ou, em sessão aberta, compartilha a tela com terceiros ou deixa as senhas salvas em local inseguro.

Como já dito, o consumidor já estava acostumado com referida tecnologia, tanto que os logs de acesso demonstram o uso do "token mobile" já em 11 de novembro de 2023, quando a ligação telefônica fraudulenta ocorreu apenas em 23 de novembro.

Salutar lembrar também que há certas incongruências na narrativa do autor. Na inicial, ele **confessou que forneceu o número da agência bancária e número da conta ao fraudador**, mas não a senha (fls. 2, parágrafo primeiro), mas junto à autoridade policial a narrativa foi diversa:

*"...Diz que junto ao aplicativo de banco conseguiu verificar que **essas operações foram feitas junto a uma suposta promotora autorizada junto ao banco Bradesco** " (fls.*

---

<sup>3</sup> este é um ataque cibernético que utiliza emails; mensagens de texto (SMS); links de sites fraudulentos e até aplicativos de comunicação (como o "WhatsApp" ou "Telegram") para enviar uma mensagem que busca "fisgar" a vítima (daí o motivo do termo ser "phishing", que é um neologismo homófono de "fishing" = pescar/fisgar), o fraudador tenta se passar por alguém que a vítima confia ou uma instituição

44/45)

Ocorre que nenhuma “promotora autorizada” foi envolvida na ação, todas as transações foram efetuadas pela via eletrônica e com o uso do “token Mobile”.

O autor não comprovou ter recebido qualquer ligação telefônica, o que seria fácil, bastando apenas a juntada de “prints” dos telefonemas recebidos. Mas admitindo que tenha recebido a referida ligação, ele foi então vítima do “golpe da falsa central”<sup>4</sup>, mas colaborou com o criminoso ao fornecer dados sensíveis (número de conta e agência), como confessou ter feito.

Até mesmo em apelo o autor não tem coerência em sua versão dos fatos, pois disse que:

*“...o Apelante foi induzido em erro por criminosos que **já detinham informações bancárias sigilosas (agência e conta)**, se fazendo passar por funcionário do banco réu...”* (fls. 473 sem grifos no original)

Quando, na verdade, ele confessou em sua inicial que foi ele quem forneceu ditas informações ao fraudador:

*“[...] **Afirma o Autor que passou somente o número da agência 1282 e conta corrente 25127-5, acreditando que era referente solicitação de cartão de crédito[...]**”* (fls. 3, parágrafo 1º, sem grifos no original)

---

<sup>4</sup> <https://portal.febraban.org.br/DetalheAntifraude/2/pt-br/>

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

As inconsistências nas alegações do autor enfraquecem a tese de que em nada colaborou com a fraude. E elas não se limitam ao supra descrito; também na apelação ele faz duas afirmações incompatíveis numa mesma frase:

*“[...]Além disso, o banco não comprovou de forma cabal que o Apelante tenha utilizado senha ou token. **Mesmo que o tivesse feito**, a simples digitação de credenciais não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição, uma vez que tais dados podem ser obtidos por criminosos em razão da fragilidade dos sistemas de proteção [...]”.*(fls. 474)

Ou seja: ora nega ter fornecido o código do “mobile token”; ora sugere que pode tê-lo feito, mas que isso não seria suficiente para afastar a responsabilidade do réu. No entanto, a aprovação das transações via token está comprovada pelos “logs” fornecidos pelo réu. Referidos “logs”, longe de serem impugnados, foram tomados como verdadeiros pelo autor e utilizados por ele como argumento para ressaltar que o banco tem acesso a todos os acessos do autor à dita conta (parágrafo terceiro, fls. 453).

Verifica-se, portanto, que o autor ora disse que não forneceu os códigos do “token mobile” ao fraudador, ora admite que pode tê-lo feito. Basicamente o que ele faz equivale a dizer “*não forneci os códigos, mas caso tenha fornecido, o banco ainda responde*”. Referida conduta não pode ser admitida, pois as duas afirmações são colidentes entre si. Ou o autor não forneceu os códigos ao fraudador ou admite que

os forneceu e que mesmo assim o banco deve responder.

Destarte, afirmar dois fatos colidentes entre si, configura verdadeiro desrespeito à boa-fé objetiva e “*venire contra factum proprium*” (proibição do comportamento contraditório). Sobre o assunto, DANTAS<sup>5</sup> ensina que

*“A expressão venire contra factum proprium poderia ser vertida para o vernáculo em tradução que se apresentaria em algo do tipo “vir contra seus próprios atos” ou “comportar-se contra seus próprios atos”, pode ser apontada, em uma primeira aproximação, como sendo abrangente das hipóteses **nas quais uma mesma pessoa, em momentos distintos, adota dois comportamentos**, sendo que o segundo deles surpreende o outro sujeito, por ser completamente diferente daquilo que se poderia razoavelmente esperar, em virtude do primeiro”.*

Como a coerência deve pautar as condutas das partes, não se pode admitir que o autor forneça versões tão incongruentes entre si, tanto nas alegações constantes nesta ação, quanto nas alegações fornecidas à autoridade policial, quando ele disse que “[...] *junto ao aplicativo de banco conseguiu verificar que essas operações foram feitas junto a uma suposta promotora autorizada junto ao banco Bradesco*” (fls. 44/5).

Também há de se convir que o próprio autor admitiu que “*desconfiou de golpe*” (fls. 3, parágrafo 1º) já no dia 22 de

<sup>5</sup> DANTAS JÚNIOR, Aldemiro Rezende Dantas Júnior APUD PRETEL, Mariana Pretel. “O princípio constitucional da vedação do comportamento contraditório”. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 14, n. 2140, 11 maio 2009.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

novembro e ainda assim manteve-se inerte até 14 de dezembro, quando finalmente resolveu efetuar as reclamações junto ao Procon e às autoridades policiais (fls. 44/45 e 51/52), quando o banco nada mais poderia fazer, sequer acionar o MED para tentar recuperar os valores transferidos pelos criminosos.

São mais de vinte dias de completa inércia, sem nenhuma justificativa para quem está acostumado a efetuar transações com o uso da internet. Poderia o autor ter modificado suas senhas; formatado seu smartphone; desinstalado seu aplicativo do banco; comparecido ao banco para retirar seu smartphone da lista de dispositivos autorizados; havia muito que podia ser feito e o autor escolheu não fazer absolutamente nada.

Por toda a prova colimada nos autos, tem-se que o autor colaborou com a fraude perpetrada e tamanho descuido com suas informações pessoais e inércia diante de uma ameaça real não pode ser referendada pelo Poder Judiciário. É certo que as instituições financeiras, por auferirem lucro com a atividade desenvolvida, devem sempre aprimorar os seus aparatos de segurança, mas não se pode admitir que o cliente/consumidor seja tão ingênuo e desligado da realidade que se permita também ser vítima de engenharia social, colaborando com os danos que lhe são causados, manter-se inerte por longo tempo, permitindo a total concretização da fraude e ainda assim atribuir toda a responsabilidade ao banco.

No entanto, também não convence a tese do réu; cabia sim a ele demonstrar, pelo histórico de atividades do autor, que

ele tinha o costume de efetuar empréstimos de tão alto volume em tão curto espaço de tempo e, ato contínuo ao depósito dos mútuos nas contas, imediatamente transferir estes recursos para terceiros. A sequência das transações foi a seguinte:

- Dia 23/11/2023 R\$ 16.247,33 fls. 29.

Após este primeiro empréstimo, no mesmo dia houve pagamento de um boleto de R\$ 14.995,32 (fls. 46);

- Dia 24/11/2023 R\$ 20.000,00 fls. 34.

Após este empréstimo, no mesmo dia, houve o pagamento de um boleto de R\$ 14.950,64 e uma transferência via pix de R\$ 1.200,00 (fls. 46);

- Dia 27/11/2023 R\$ 7.800,00 fls. 39. Após este empréstimo, no mesmo dia, houve o pagamento de um boleto de R\$ 10.800,23 (fls. 46).

A tomada de mútuos se tornou fato comum à vida; mas também é corriqueiro que um real consumidor, quando precisa de um empréstimo, já sabe de antemão o valor que necessitará e faz apenas um empréstimo; é incomum a tomada de empréstimos sucessivos no espaço de um ou quatro dias; isto é típico de criminosos que seguem fazendo empréstimo vendo “*até onde podem chegar*”. Especialmente incomum é a imediata e célere transferência dos valores para contas diversas ou pagamento de boletos; o que também é conduta típica de criminosos, que procuram concretizar a fraude o mais rápido possível e “desaparecer” com os recursos.

Em suma: as transações destoam das transações habituais do consumidor, o que deveria ter chamado a atenção dos mecanismos de segurança do réu e a ocorrência de movimentações atípicas, que fogem ao perfil do correntista, somadas ao conjunto probatório, devem ser levadas em consideração para ações que versem sobre a responsabilização de instituições bancárias. Neste sentido:

*“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS Assalto à residência Coação, mediante arma de fogo, para realização de operações, através de aparelho celular **Transações, em sequência, que fogem do perfil financeiro do consumidor, sem prova cabal da regularidade Fraude evidenciada Ausência de comunicação eficaz pela financeira para a certificação da legitimidade das operações** Defeito na prestação de serviços Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) Fortuito interno (súmula 479, STJ) Determinação de restituição de valores corretamente determinada Sentença mantida Recurso desprovido.(TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível n. 1156515-37.2023.8.26.0100, relator desembargador Vicentini Barroso, j. 11.02.2025)*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. DEVER DE SEGURANÇA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS AO PERFIL DE GASTOS DA CONSUMIDORA. ABERTURA DE CONTA REALIZADA SEM AS CAUTELAS*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*EXIGIDAS PELA LEI. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME* *Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A autora realizou duas transações via PIX, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 12.533,06, após ser induzida a erro por meio de golpe aplicado via rede social Instagram. A fraude envolveu a segunda ré, responsável pela conta bancária que recebeu os valores transferidos. A recorrente pleiteia a condenação solidária das instituições financeiras ao ressarcimento dos valores e ao pagamento de danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras podem ser responsabilizadas pela fraude bancária ocorrida mediante transações via PIX, considerando a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços; (ii) estabelecer se há fundamento para condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais à consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR* *1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, cabendo-lhes zelar pela segurança das transações bancárias e adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes. 2. A falha na prestação de serviços das rés se evidencia pela ausência de mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações atípicas e pela falta de comprovação de medidas concretas para prevenir o golpe. 3. A abertura de conta bancária sem a devida*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*verificação de autenticidade e idoneidade do titular, bem configura falha na prestação de serviço, conforme Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil, impondo à instituição financeira o dever de diligência na análise de movimentações suspeitas. 4. A ausência de contestação por parte da instituição financeira e a não apresentação de provas que demonstrassem a regularidade das transações realizadas ainda reforçam a caracterização da falha no dever de segurança. 5. O dano moral decorre da aflição e do transtorno sofrido pela consumidora ao ter valores substanciais subtraídos por meio de fraude bancária, sendo devida a indenização, em consonância com a jurisprudência consolidada sobre o tema. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de falha na segurança de suas operações, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. A realização de transações atípicas sem mecanismos de verificação e bloqueio caracteriza defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilidade da instituição financeira. A abertura de conta bancária utilizada para fraude sem observância das normas do Banco Central do Brasil constitui falha na prestação de serviço e fundamenta a responsabilidade da instituição financeira. O dano moral é configurado pelo transtorno suportado pelo consumidor diante da falha de segurança da instituição financeira, sendo devida a indenização proporcional ao prejuízo causado (TJSP, Apelação Cível nº 1005315-29.2023.8.26.0020, Núcleo de Justiça 4.0 em*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*Segundo Grau – Turma IV Direito Privado 2 do Tribunal de Justiça de São Paulo, relator desembargador Domingos de Siqueira Frascino, j. 07.02.2025)*

Portanto, há responsabilidade concorrente; a culpa concorrente não é causa excludente de responsabilidade, mas apenas circunstância que reduz o montante da indenização. O nexo 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.

A doutrina pátria define a questão tratada nestes autos:

*“A concorrência de culpas do agente causador do dano e da vítima, que, segundo este artigo, deve ser levada em conta na fixação da indenização, não era prevista no Código Civil de 1916, mas já estava consagrada na doutrina e jurisprudência brasileiras. Assim, outras formas de expressão do direito já mencionavam que 'se houver concorrência de culpas, do autor do dano e da vítima, a indenização deve ser reduzida'(cf. Washington de Barros Monteiro, Curso de Direito Civil, 7ª edição, São Paulo, Saraiva, 1971, v.5, pg. 4134; v. Rui Stocco, Responsabilidade Civil e sua interpretação jurisprudencial, 4ª edição, São Paulo, Revista dos Tribunais, 1999, p.68 e 69); 'Se a vítima não age com a cautela necessária para atravessar a rua em local apropriado, vindo a ser atropelada, justificável a redução proporcional do valor indenizatório, em razão da culpa*

*concorrente' (RT 609/112); 'A partilha dos prejuízos, que se impõe nos casos de concorrência de culpas, deve guardar proporção ao grau de culpa, com que cada protagonista concorreu para o evento. Reconhecida a igualdade na proporcionalidade das culpas dos agentes, deve cada parte responder pela metade dos prejuízos causados à outra...'»<sup>6</sup>.*

Também neste sentido é o entendimento do

**Colendo Superior Tribunal de Justiça:**

*Ementa. BANCÁRIO. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Não há falar em ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC quando o Tribunal de origem aprecia, com clareza, objetividade e de forma motivada, as questões que delimitaram a controvérsia, ainda que não acolha a tese da parte insurgente. 2. **No caso, a Corte de origem apontou que ficou evidente a culpa concorrente da vítima, ora recorrente, pois incontroverso que seguiu as orientações dos estelionatários, entregando-lhes o cartão, não obstante as notórias advertências veiculadas diariamente nas mídias sociais a respeito do golpe.** 3. O eg. TJSP concluiu, ainda, que: "(...) **considerando que os danos decorreram de falhas de ambas as partes, ou seja, que houve culpa concorrente, a inexigibilidade dos***

---

<sup>6</sup> FIUZA, Ricardo.. "Novo Código Civil Comentado", editora Saraiva, 2003, Pg. 843

***débitos questionados nos autos deve ficar limitada pela metade***". A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 4. Agravo interno desprovido. (g.n)<sup>7</sup>

Por fim, geralmente as instituições financeiras afirmam que não tem o dever de monitorar as transações de seus clientes, no entanto, todas as instituições financeiras adotam o mecanismo "**Know Your Costumer**"<sup>8</sup> (KYC) que é um procedimento utilizado pelas instituições financeiras para verificar a identidade dos seus clientes; com coleta e verificação de dados e verificar as transações para evitar a "lavagem" de dinheiro. Referido processo é regulamentado<sup>9</sup> pela Lei de Lavagem de Dinheiro (Lei 9.613/1998); Resolução n. 4753/2019; resolução CVM 50/5021; LGPD (Lei 13.709/2018); Regulamentação do COAF, dentre outros. Logo, se já monitoram as atividades para evitar a lavagem de dinheiro, não há impedimento que usem deste mesmo monitoramento para prevenir fraudes.

Portanto, distribuída a culpa entre ambos os litigantes; não é o caso de decreto de inexigibilidade dos contratos; ao réu caberá arcar com a metade dos danos materiais, estes considerados: a metade dos empréstimos de fls. 29; 34 e 39. E estes valores, de responsabilidade do réu, deverão ser deduzidos dos contratos originais. E, uma vez apurado o saldo remanescente final após esta dedução, a

<sup>7</sup> STJ, Quarta Turma, AgInt no REsp 2145331 / SP, relator ministro Raul Araújo, j. 02.12.2024

<sup>8</sup> [KYC \(Know Your Customer\): o que é e como funciona?](#)

<sup>9</sup> [Regulamentações do KYC no Brasil - Flexdoc](#)

quitação do empréstimo (assim recalculado), será de responsabilidade do autor.

Estabelecida também a culpa concorrente, descabe qualquer indenização pelos danos morais sofridos, pois o autor colaborou efetivamente com os danos.

**III.** Ante o exposto, por meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso** de apelação do autor, nos termos do voto acima.

Em razão do julgamento do presente, é preciso o redimensionamento da sucumbência: cada um dos litigantes arcará com a metade das custas, observada a gratuidade em favor do autor. Fixam-se os honorários devidos em favor do advogado do réu em R\$ 2.000,00 e os honorários fixados em favor do advogado do autor em R\$ 2.000,00, vedada a compensação, pois os honorários pertencem aos advogados.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**Nelson Jorge Junior**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- **Relator** --