



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000105058**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001849-23.2025.8.26.0128, da Comarca de Cardoso, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANTONIO MATIAS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**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), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL: 1001849-23.2025.8.26.0128**

**RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A**

**RECORRIDO: ANTONIO MATIAS DOS SANTOS**

**COMARCA DE ORIGEM: VARA ÚNICA DO FORO DE CARDOSO**

**JUÍZA DE 1ª GRAU: DRA. HELEN KOMATSU**

**Voto nº 375**

**APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. GOLPE DA "FALSA CENTRAL" OU DO "FALSO FUNCIONÁRIO". RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. AFASTAMENTO DA REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de dívida cumulada com indenização por danos materiais e morais. A sentença reconheceu a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação do serviço, após o consumidor sofrer golpe da "falsa central de segurança", declarando inexistente a transação via PIX feita para a conta do fraudador, condenando o banco a restituir o valor de R\$ 13.000,00 (treze mil reais) ao autor e a pagar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

Consiste em determinar a responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos materiais e morais sofridos pelo apelado, além de avaliar a contribuição da vítima na consumação do golpe, considerando a falha na prestação de serviços e a conduta imprudente do consumidor.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser afastada, pois a instituição financeira têm responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor. A culpa concorrente deve ser reconhecida, uma vez que o polo ativo agiu de forma imprudente ao seguir instruções de fraudadores, enquanto o réu falhou em não detectar nem impedir transação atípica ou suspeita.

**IV. DISPOSITIVO E TESES.**

Recurso parcialmente provido. Teses de julgamento: 1. A instituição financeira tem responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. Configurada culpa concorrente do consumidor que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. Quebra do nexos causal para a ocorrência de abalo moral por culpa da própria vítima na origem.

Legislação Citada: CDC, art. 14, caput e §1º; CC, art. 945; CPC, art. 85, §2º.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, AREsp n. 2.981.189/DF, Rel. Raul Araújo, j. 13/10/2025; STJ, AREsp n. 2.902.528/SP, Rel. Ministra Daniela Teixeira, j. 22/9/2025; TJSP, Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615, Rel. Mônica Soares Machado, j. 17.12.2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré da ação originária contra a r. sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de dívida cumulada com indenização por danos materiais e morais.

A sentença reconheceu a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação do serviço, diante do consumidor ter sofrido o golpe "da falsa central de segurança" ou "do falso funcionário", declarando a inexistência da transação via PIX feita para a conta do fraudador. Condenou-se a instituição bancária requerida a restituir ao autor o valor de R\$ 13.000,00 (treze mil reais), referente à transferência indevida para terceiro e a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Irresignado, o réu interpôs apelação, sustentando, em síntese, preliminar de ilegitimidade passiva, sob o argumento de que o valor foi transferido a terceiro fraudador, estranho à relação contratual; no mérito, defendeu a culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido voluntariamente seus dados sigilosos e realizado as operações por orientação de estelionatário, afastando qualquer falha na prestação do serviço e, com isso, sendo indevida a condenação por danos morais. Requereu a reforma integral da sentença para julgar improcedente a demanda, ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente da vítima.

Em contrarrazões, a parte apelada alegou, em síntese: é consumidor hipervulnerável; foi induzido a erro por fraudadores que utilizaram número oficial da agência e informações sigilosas, evidenciando falha grave na segurança do banco; a instituição financeira não adotou mecanismos preventivos nem bloqueou a transação atípica. Pugnou pelo desprovimento do recurso e a manutenção da sentença.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Afasta-se a alegada ilegitimidade passiva, pois a operação litigiosa ocorreu na conta mantida junto ao banco réu.

Eventual responsabilidade é matéria de mérito.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***"1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá "inversão do ônus da prova" e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de "inversão do ônus da prova", já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a "inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova" (MONNERAT, Carlos Fonseca. "Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova", in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).***

A aplicação desta operação não é automática:

***"Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca" (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).***

No mérito, o recurso merece **parcial** provimento.

A controvérsia recursal cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais decorrentes do golpe denominado "falso funcionário do banco" ou "falsa central de atendimento", perpetrado contra o polo ativo em 14/07/2025, bem como à análise da participação da vítima na consumação do evento danoso.

A operação foi praticada com origem fraudulenta, conforme alegado pelo polo ativo, após receber uma ligação de suposto número da instituição financeira informando sobre uma transação virtual não autorizada. A partir de então acabou por realizar um PIX para a conta do golpista no valor de R\$ 13.000,00 (treze mil reais). A sentença condenou o banco requerido ao ressarcimento do valor enviado da conta do autor para a conta do fraudador.

No entanto, era dever do consumidor cercar-se de cuidados e diligenciar no sentido de verificar a regularidade do procedimento. Na ocasião, a parte autora procedeu com as **orientações passadas pelos golpistas**, que resultaram na confirmação da transferência.

A conduta imprudente e dissociada do padrão de diligência razoavelmente esperado contribuiu de forma determinante e decisiva para a deflagração e posterior consumação do golpe.

A manifesta falta de cautela mínima do polo ativo é evidente e caracteriza conduta inicial imprudente. Conforme expressamente admitido no boletim de ocorrência (págs. 20/21):

***"Comparece nesta Delegacia de Polícia, a vítima acima qualificada informando que na data de hoje, o telefone (17) 3453-1132 entrou em contato se passando por um funcionário do Banco Bradesco, o induzindo a realizar procedimentos para cancelar um suposto Pix falso. Ato contínuo, a vítima realizou todo o passo a passo informado e acabou realizando um PIX no valor de R\$ 13.000,00 (treze mil reais) para Cleber Ferreira da Costa".***

Tal narrativa evidencia conduta voluntária e consciente do correntista, que aderiu às instruções do(s) estelionatário(s).

Quanto à alegação de que a ligação fraudulenta originou-se de número telefônico pertencente ao banco apelante [(17) 3453-1132], é imperioso registrar que tal circunstância não constitui prova inequívoca de vazamento de dados ou falha interna da instituição bancária.

A tecnologia contemporânea permite, com facilidade, técnica amplamente disseminada entre organizações criminosas, a prática de *spoofing* telefônico (falsificação de identificador de chamadas), mediante a qual fraudadores manipulam o sistema de telefonia para exibir no visor do aparelho receptor número diverso daquele de onde a ligação efetivamente se origina.

Trata-se de recurso amplamente utilizado por estelionatários para conferir aparência de legitimidade a suas investidas criminosas, valendo-se de softwares específicos que permitem falsificar o *caller ID* (identificador de chamadas) e fazer com que apareça no telefone da vítima número que inspira confiança, como o da central de atendimento de instituições bancárias.

Todavia, o réu incorreu em falha na prestação de serviços ao autorizar transação de alto valor, montante absolutamente incompatível com o perfil de consumo do correntista.

Constitui dever contratual e legal da instituição financeira adotar mecanismos de monitoramento e confirmação de operações destoantes do perfil de consumo do cliente, configurando falha na prestação do serviço a autorização de transação fraudulenta em valor manifestamente incompatível com o histórico de gastos.

Consoante dispõe a Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Configurada, portanto, a responsabilidade objetiva do banco requerido pela falha na prestação de serviços.

Como já considerado, o autor colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo(a) fraudador(a), acreditando tratar-se de atendimento realizado por preposto(a) do réu.

Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente.

Extrai-se do Código Civil:

**Art. 945 - 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.**

A teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, aplica-se a “**teoria do risco concorrente**”, conforme leciona Flávio Tartuce<sup>1</sup>, indicando que os artigos 944 e 945 do CC/2002 aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

**Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.**

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva. Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: “*Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeat, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada*”.

<sup>1</sup> TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

O STJ vem aplicando a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

**BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso. A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, "a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025). 3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025. – g.n.).**

**DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal.**

**2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente. III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025).**

A solução equitativa, à luz da culpa concorrente, é a divisão do prejuízo em partes iguais entre os envolvidos, atribuindo-se metade para cada parte (autor e réu), de modo que cada um deverá suportar R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais).

Do mesmo modo, a jurisprudência deste E. TJSP, em casos envolvendo o "golpe da falsa central de atendimento", reconhece a responsabilidade objetiva da instituição financeira ao mesmo passo em que verifica a culpa concorrente da vítima:

**APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME – Apelação de ambas as partes contra sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade do débito relativo a empréstimos contratados mediante "golpe da "falsa central de atendimento", transferidos via PIX para conta do fraudador, além de determinar a restituição dos valores, sem danos morais.**

*Em seu recurso, a autora requer a devolução do valor de R\$ 943,00, parte integrante das transferências PIX realizadas após os empréstimos, mas derivado do saldo original de sua conta. Requer, ainda, o reconhecimento de danos morais, alegando negatização indevida de seu nome em órgãos de proteção ao crédito, argumento novo trazido com o recurso. Por sua vez, o réu sustenta ter se tratado de fortuito externo, alegando culpa exclusiva da autora e de terceiro, requerendo o afastamento de sua responsabilidade com a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a devolução pela autora dos valores depositados em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar: 1. A validade da contratação dos empréstimos e das transações realizadas na conta da autora; 2. A responsabilidade da instituição financeira em caso de fraude; 3. O cabimento da restituição do valor transferido de parte do saldo original da autora; 4. A existência de dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR – Efeito suspensivo afastado – Hipótese dos autos não enseja eficácia imediata da sentença - Impugnação à gratuidade de justiça afastada – Documentos da autora justificam o benefício - Réu não comprovou regularidade das contratações – Transações PIX deveriam ensejar alerta de segurança – Prova negativa inexigível da autora - Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Distração acerca da inverossimilhança da situação - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo - Incluído no cômputo o valor transferido de saldo original da autora – Vedada inovação recursal quanto à alegação de negatização indevida – Danos morais afastados - Conduta da parte autora afasta a reparação extrapatrimonial - Dissabor cotidiano disparado pela parte autora – Honorários redistribuídos e não majorados. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recursos parcialmente providos para reconhecer culpa concorrente e determinar que ambas as partes arquem com 50% do prejuízo, incluindo o valor transferido do saldo original da autora, mantido o afastamento dos danos morais. Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. A inovação recursal quanto a fatos não alegados na fase de conhecimento é vedada (...).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 17/12/2025)*

Portanto, verificada a responsabilidade civil da instituição financeira, assim como a culpa concorrente da vítima, a responsabilidade deve ser repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo, enquanto a indenização pelos danos morais deve ser afastada, estando ausente o nexo de causalidade, ante a participação da própria vítima no limiar do golpe e consecução do ilícito.

Ante o exposto, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para: **(a)** condenar o apelante ao pagamento da quantia de **R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais)**, correspondente a 50% do prejuízo sofrido pela parte apelada, mantendo-se o remanescente do julgado neste tópico quanto à atualização e juros; **(b)** afastar a indenização por danos morais.

Reconhecida a culpa concorrente e o acolhimento parcial do pedido subsidiário da apelação, caracteriza-se a sucumbência recíproca (art. 86 do CPC), impondo-se a modificação no pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada.

Quanto aos honorários advocatícios, considerando que a utilização como parâmetro dos valores a serem restituídos resultaria em honorários irrisórios, são fixados por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, a serem pagos por ambas as partes, sem compensação, observada a suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade judiciária concedida ao autor (pág. 25), enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

Relator