



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001924-76.2024.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante CLAUDIO DA COSTA NASCIMENTO, é apelado BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelante: Claudio da Costa Nascimento

Apelado: Banco Bradesco Financiamentos S/A

Voto nº 0595

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO CONTRATADO POR MEIO ELETRÔNICO COM TRANSFERÊNCIA IMEDIATA A TERCEIRO. CONSUMIDOR IDOSO QUE FORNECEU CHAVE DE SEGURANÇA E ATENDEU COMANDOS DO FRAUDADOR. OPERAÇÃO QUE DESTOA DO PERFIL REGULAR DE MOVIMENTAÇÃO DO AUTOR. CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL, COM REPARTIÇÃO DA RESPONSABILIDADE EM 40% PARA O CONSUMIDOR E 60% PARA A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E RESSARCIMENTO MATERIAL PROPORCIONAL. DANO MORAL AFASTADO POR AUSÊNCIA DE REPERCUSSÃO EXTRAPATRIMONIAL QUALIFICADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por Claudio da Costa Nascimento contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de Banco Bradesco Financiamentos S/A, em razão de fraude bancária que teria culminado na contratação de empréstimo por meio eletrônico e transferência imediata do numerário a terceiro

No curso do feito, houve decisão inicial indeferindo tutela de urgência por ausência de campo seguro para apreciação antecipatória antes do contraditório, sem prejuízo de reanálise ao final, e determinando-se a citação da ré, após regularização de documentação, com concessão de gratuidade. A instituição financeira apresentou defesa sustentando, em síntese, a regularidade da contratação digital e a ruptura do nexo causal por culpa exclusiva do consumidor, que teria fornecido credenciais a terceiro, invocando excludente de responsabilidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Encerrada a fase de especificação de provas e reputando o feito maduro, sobreveio sentença de improcedência, sob fundamento central de que a fraude se amolda a golpe de engenharia social, com contribuição decisiva do autor, reconhecendo-se a incidência do art. 14, §3º, II, do CDC, por culpa exclusiva da vítima/terceiro e, por consequência, afastando-se a responsabilidade civil da ré, com condenação do autor nas verbas sucumbenciais, fixados honorários em 10% sobre o valor da causa, com a suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade.

Inconformado, o apelante sustenta, em suma, error in iudicando, arguindo que fraudes em operações bancárias inserem-se no risco do empreendimento e configuram fortuito interno, de modo a atrair a responsabilidade objetiva do fornecedor, sobretudo porque a operação seria atípica e destoante do seu padrão de movimentação, além de invocar sua condição de consumidor idoso e a necessidade de inversão do ônus da prova para que o banco comprove a suficiência dos mecanismos de segurança e a regularidade da contratação. Requer a reforma integral do julgado para declarar a inexigibilidade do débito, afastar cobranças e obter restituição/ressarcimento do prejuízo material, com os consectários legais.

Em contrarrazões, o apelado pugna pela manutenção da sentença, reiterando a tese de culpa exclusiva do consumidor, a validade da contratação por canal eletrônico e a inexistência de falha do serviço, sustentando que o evento decorreu de ato de terceiro com colaboração do próprio autor, o que afastaria o dever de indenizar.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito a definir se, diante da contratação de empréstimo por meio eletrônico em contexto de golpe telefônico com fornecimento de credencial (“chave de segurança”) e transferência imediata do valor a terceiro, subsiste responsabilidade civil da instituição financeira, e, em caso afirmativo, se o evento deve ser resolvido como culpa exclusiva da vítima ou como culpa concorrente, com repartição proporcional do prejuízo material, bem como se é cabível indenização por danos morais.

A relação jurídica estabelecida é de consumo, aplicando-se o regime do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto ao dever de segurança inerente ao serviço bancário. O art. 14 do CDC consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos defeitos relativos à prestação dos serviços, compreendidos, entre outros aspectos, pela segurança que o consumidor legitimamente pode esperar.

O mesmo dispositivo, entretanto, prevê excludentes, de modo que o fornecedor não será responsabilizado se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

No caso concreto, é inequívoco que o autor contribuiu para a ocorrência do evento danoso ao atender solicitações do fraudador e fornecer a chave de segurança, conduta imprudente que fragilizou a barreira de proteção do sistema e viabilizou, do ponto de vista operacional, a realização de atos em seu ambiente bancário. Essa contribuição, todavia, não conduz automaticamente à conclusão de culpa exclusiva, pois a excludente do art. 14, §3º, II, CDC exige que o fato do consumidor ou de terceiro seja a causa única e suficiente do dano, rompendo integralmente o nexo causal. Aqui, os elementos documentais evidenciam não apenas a sequência típica de engenharia social, mas também um traço de anormalidade relevante: a contratação do empréstimo de R\$ 4.900,00 e a transferência imediata do numerário a terceiro, em dinâmica abrupta e incompatível com o que se descreve como a movimentação ordinária do autor, circunstância que reforça a expectativa de atuação preventiva do fornecedor, com mecanismos de validação reforçada e controles antifraude para operações de risco.

Com efeito, os autos registram que, no mesmo dia, houve crédito do empréstimo e saída instantânea do valor por transferência a terceiro, além de constar a estrutura do contrato com parcelas elevadas em comparação ao benefício recebido pelo autor, o que, em contexto de consumo bancário digital, agrava o dever de vigilância do prestador do serviço, não para substituir integralmente a cautela do usuário, mas para reduzir a probabilidade de transações manifestamente suspeitas. A falha relevante, aqui, não se confunde com garantia absoluta contra golpes, mas com a ausência de contenções proporcionais ao risco, quando a operação destoava do padrão de uso do cliente e tem potencial lesivo imediato, inclusive por comprometer renda e gerar cadeia de cobranças.

Nessa moldura, o que se tem é concausalidade. O autor concorreu culposamente para o evento ao fornecer credenciais e atender aos comandos do fraudador; o banco, por sua vez, concorreu ao permitir a contratação e o escoamento do valor em operação atípica, sem demonstração, à luz do quadro narrativo e documental, de barreiras efetivas proporcionais ao risco, afastando-se, portanto, a tese de culpa exclusiva e impondo-se a aplicação do art. 945 do Código Civil, que determina a redução proporcional da indenização quando a vítima também contribui para o resultado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A repartição do grau de contribuição deve refletir a gravidade comparativa das condutas. Considerando que a iniciativa imediata que viabilizou o acesso foi do autor, mediante fornecimento de credencial sensível, mas que o núcleo do risco do serviço bancário digital repousa na capacidade do fornecedor de detectar e bloquear padrões anômalos de contratação e transferência, entendo adequado fixar a concorrência de culpas em 40% para o autor e 60% para o banco.

As consequências devem ser moldadas de forma útil e executável. Sendo a contratação contaminada pela fraude e reconhecida a responsabilidade parcial do banco, impõe-se declarar a inexigibilidade do débito perante o autor e determinar o cancelamento do contrato discutido, com abstenção de cobranças e de negativação, para evitar perpetuação do dano. No plano material, o prejuízo base corresponde ao principal do empréstimo que foi desviado, no montante de R\$ 4.900,00, devendo o banco suportar 60% desse dano, equivalente a R\$ 2.940,00, ou, caso já tenham ocorrido descontos/lançamentos em parcelas, restituir 60% do que efetivamente foi debitado do autor em razão desse contrato, com apuração em fase de liquidação, observando-se correção monetária e juros nos termos aplicáveis à obrigação de ressarcimento.

No tocante aos danos morais, contudo, a pretensão não merece acolhimento. Embora o episódio seja naturalmente desagradável e gere incômodo, o conjunto revela que o fator determinante para o sucesso da fraude foi a colaboração do próprio autor com o estelionatário, mediante fornecimento de elemento de segurança e atendimento às suas orientações, circunstância que, por si, reduz sensivelmente a imputabilidade subjetiva do abalo à ré. Além disso, não se extrai, com a densidade necessária, repercussão extrapatrimonial autônoma qualificada que transcenda o dissabor e a angústia inerentes ao evento patrimonial, especialmente quando a tutela jurisdicional ora proposta recompõe o prejuízo material na medida da responsabilidade do fornecedor e neutraliza os efeitos de cobrança, afastando o caráter de excepcionalidade que justificaria compensação moral. Assim, à luz do quadro fático e da concorrência de culpas reconhecida, reputo não configurado, no caso, dano moral indenizável, ficando a solução restrita à tutela declaratória e à recomposição material proporcional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Redimensionada a sucumbência, há parcial procedência dos pedidos em grau recursal, com afastamento da condenação por dano moral, o que impõe sucumbência recíproca, distribuindo-se as despesas e honorários na proporção do decaimento. Considerando o resultado, fixo a responsabilidade do réu por 60% das custas e despesas processuais e a do autor por 40%, e arbitro honorários advocatícios em 15% sobre o proveito econômico obtido, observada a mesma proporção, com suspensão da exigibilidade da parcela atribuída ao autor, diante da gratuidade deferida nos autos.

Ante o exposto, voto por dar **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar a improcedência integral e reconhecer a culpa concorrente, na proporção de 40% para o autor e 60% para o banco, declarando a inexigibilidade do débito e determinando o cancelamento do contrato, condenando a ré ao ressarcimento material proporcional, nos termos acima, e afastando a indenização por danos morais, com redistribuição da sucumbência.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relatora