



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304356**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002113-68.2024.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante LUZIA CÂNDIDA DA SILVA FONSECA (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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 7015/25

**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 negativação 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 negativação 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. 4. Danos morais não se configuram quando ausente prova de violação a direitos de personalidade.

**Legislação Citada:** Art. 1.012 do CPC e Art. 14 do CDC.

**Jurisprudência Citada:** Súmula 479 e Tema 1059 do STJ; TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel. Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); j. 25/11/2025. TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Rel. Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j. 18/08/2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de contratos de empréstimo c.c. reparação de danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela sentença de fls. 114/117, com declaração da inexigibilidade dos débitos relativos aos contratos e condenação do réu à restituição dos valores descontados e aos honorários sucumbenciais equitativos de R\$ 1.500,00, sentença cujo relatório adoto.

Recursos de ambas as partes tempestivos, estando o do réu bem preparado e com pedido de efeito suspensivo, enquanto no recurso da autora não houve recolhimento do preparo, ante a gratuidade deferida (fls. 24).

Em sua apelação, o réu sustenta ser válida a contratação dos empréstimos, suscitando culpa exclusiva da autora, por fornecimento de dados a terceiros, a afastar a responsabilidade do banco. Aduz inexistência de ato ilícito, pois os valores foram depositados na conta da própria autora, e, ainda, argumenta não haver prova de que a autora não solicitou os empréstimos. Ao final, requer a total improcedência da ação ou, subsidiariamente, a devolução dos valores depositados na conta da autora.

Por sua vez, a autora se insurge contra a sentença em relação à restituição do valor de R\$ 943,00 transferido via PIX, cuja restituição foi julgada improcedente por superar o valor dos empréstimos bem como em relação aos danos morais. Aduz haver responsabilidade do banco, em razão de falha de segurança quanto aos dados sensíveis da conta, com o condão de permitir o golpe sofrido, requerendo reforma para condenação em danos morais, suscitando a ocorrência de inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, informação trazida aos autos com o recurso.

Contrarrazões da autora em fls. 154/159, sem preliminares, e, do réu, em fls. 160/167, com preliminar de impugnação à gratuidade concedida à autora.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à validade da contratação de empréstimos e transferências de valores da conta da autora, mediante contato telefônico fraudulento, bem como à ocorrência de danos morais.

Inicialmente, no tocante ao pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, este não merece acolhida pois não tratam os autos de hipótese de eficácia imediata da sentença (Art. 1.012, caput – CPC/2015).

Ainda, deve-se afastar a preliminar de impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora, considerando que os documentos juntados (fls. 15/19) dão adequada sustentação ao benefício deferido (fl. 24), sem que tenha o réu demonstrado condição diversa da alegada.

A irresignação recursal de ambas as partes comporta parcial provimento.

No contexto processual, o réu não se desincumbiu do ônus de demonstrar a autoria e regularidade dos empréstimos impugnados. A ausência de prova idônea que vincule a autora à realização das operações, aliada à falta de evidências quanto à adoção de medidas eficazes para a prevenção de fraudes, evidencia falha na prestação do serviço, nos termos (Art. 14 do CDC).

Afinal, em relação típica de consumo, é dever das instituições bancárias manter sistemas e procedimentos capazes de detectar e bloquear transações que destoem do perfil de uso do serviço pelo cliente, com o objetivo de prevenir fraudes e assegurar a proteção do consumidor.

Ademais, por comezinho princípio de direito, não se pode exigir da autora a produção de qualquer prova negativa, vale dizer, de que os empréstimos não foram por ela contratados.

Na hipótese em análise, a autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento, pelo qual lhe teria sido noticiada a efetivação de crédito em conta da quantia contratada em operação de empréstimo e, após contato com o fraudador por chamada, a autora acatou orientações do suposto atendente para a realização da "devolução" do valor que não havia solicitado, por meio de transferências PIX.

Indubitável que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que o fazia por determinação de preposto do réu.

Entretanto, os lançamentos em valores elevados, realizados em sequência logo após o crédito dos empréstimos fraudulentos, destoam do perfil de consumo da autora e demonstravam a provável ocorrência de fraude, a ensejar atitude pronta do réu, de bloqueio para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

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

Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da autora no caso em questão.

Como já considerado, a autora colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, inclusive informando sua senha bancária, como se supõe pelo teor do Boletim de Ocorrência lavrado (fls. 22/23), acreditando tratar-se de atendimento realizado por preposto do réu.

Assim, ainda que causada por informações dadas pelo golpista, gerando na autora confiança de que se tratava de funcionário do réu, sua conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo desconhecido fraudador, sem se certificar da veracidade do contato, foi relevante também na concretização das transações, ainda que as operações realizadas fossem dissonantes de seu perfil de uso do serviço.

Desse comportamento indesejável, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente de ambas as partes, com a divisão proporcional do prejuízo, como melhor composição da controvérsia, tornando de rigor o acolhimento parcial das razões recursais do réu para condenar ambos a arcar com 50% do prejuízo decorrente do ocorrido, repartindo-se, dessa forma, a responsabilidade entre os recorrentes, quanto ao dano material.

Ressalte-se que, ante a culpa concorrente reconhecida, deverá integrar o valor do prejuízo a ser repartido o saldo transferido da própria autora, no valor de R\$ 943,00, pois também este é produto da conduta fraudulenta contra a qual o réu falhou em agir e com que a autora contribuiu, motivo pelo qual se acolhe a pretensão recursal da autora nesse ponto.

Contudo, quanto ao dano moral, este apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal.

Quando se trata de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

A alegação da autora de negativação indevida do seu nome em órgãos de proteção ao crédito foi trazida em sede de apelação, não cabendo sua apreciação, porquanto vedada a inovação recursal quanto a fatos não alegados na fase de conhecimento, em respeito à estabilização objetiva da demanda e à proibição de supressão de instância.

Não se pode olvidar, ainda, de que a autora disparou parte da movimentação bancária indevida de *sponte* própria, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputando-os ao réu.

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, não se acolhe a pretensão recursal da autora de reparação por danos morais.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas,

incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

**APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE CARTÃO CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.** Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor que recebeu ligação telefônica sobre contratação de empréstimo e, ante a solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e digitou chave de segurança. Ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em contratação de empréstimos sucedidos de transferências PIX. Conduta do autor relevante para o resultado. Transferências PIX em valores expressivos e idênticos, logo após a contratação, destoantes do perfil de movimentação do autor, não detectadas pelo réu. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe. Responsabilidade: configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova doutras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos. Redistribuição da sucumbência. **RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.**

(TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais de ambas as partes.

Quanto aos honorários, o STJ firmou a seguinte tese em sede do Tema repetitivo 1059:

*"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".*

Tendo em vista a sucumbência, que passa a ser recíproca, reajusto o pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que redistribuo e fixo em R\$ 1.500,00, a serem pagos por ambas as partes, vedada a compensação nos termos do Art. 85, § 14 do CPC, e suspensa a exigência da autora pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO A AMBOS OS RECURSOS.**

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**