



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000331178

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002148-81.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ TEIXEIRA FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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: Negaram provimento 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, 13 de abril de 2026.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica

-- voto n. 38.811 --

Apelação Cível n. 1002148-81.2025.8.26.0004

Apelante: José Teixeira Filho

Apelado: Banco Bradesco S/A e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A

Comarca: São Paulo - Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 5ª Cível

Juiza de Direito sentenciante: Mariana Horta Greenhalgh

Data da disponibilização da sentença: 25/09/2025

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESSARCIMENTO DE DANOS
– GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO –
CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA.

- 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.

DANOS MORAIS – CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA.

- A culpa concorrente da vítima afasta o dever de indenizar o consumidor. Se a parte colabora com o ato ilícito e com os danos que lhe foram causados, concorre com os danos morais eventualmente suportados.

RECURSO NÃO PROVIDO

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 232/234, que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados na Ação de Restituição de valores c.c. indenização por danos morais ajuizada por José Teixeira Filho contra

Banco Bradesco S/A e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A, para condenar as rés, solidariamente, ao reembolso de R\$ 4.304,985, com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora contados da citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: 1) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1/% ao mês; 2) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo, em favor do patrono da autora, em 15% sobre o valor da condenação e, em favor do patrono da ré, em 10% sobre a diferença entre o valor pretendido e aquele apurado como devido, à luz da fundamentação supra, por representar o valor da derrota objetiva experimentada.

Irresignado **apela o autor** (fls. 238/250), voltando-se contra o entendimento de culpa concorrente pois o autor é pessoa com 79 anos de idade, que não possui o conhecimento necessário para a celebração do aludido contrato ou para as transações efetuadas (fls. 245). Diz que em se tratando de idoso, ele goza de proteção especial, nos termos da Lei 10.741/2003. Discorda da não fixação de danos morais, pois o valor das parcelas do empréstimo tem sido descontadas de seu benefício previdenciário; ao ser privado dos recursos para sua subsistência, tem sua dignidade afetada. Por isso postula o provimento de

seu apelo, condenando-se as rés a restituírem integralmente os danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade concedida ao autor (fls. 39). 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. 258/267 e 268/277), em que os réus postulam o não provimento do recurso do réu.

É o relatório.

I. José Teixeira Filho ajuizou Ação de Restituição de valores c.c. indenização por danos morais contra o Banco Bradesco S/A e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A sob o argumento de que em 11 de junho de 2023 recebeu uma ligação do Banco Bradesco e a pessoa que ligou informou que a conta corrente mantida pelo autor estava sendo alvo de fraudes; o autor então acessou sua conta bancária e constatou um prejuízo de R\$ 8.609,97 em sua conta junto ao Bradesco e R\$ 118,03 junto ao PagBank. Diz que de sua conta no Bradesco houve o resgate de um investimento no valor de R\$ 2.609,97 e a tomada de um empréstimo de R\$ 6.000,00 que imediatamente foi transferido. Afirma que a primeira transferência foi efetuada para uma pessoa jurídica com CNPJ 34.841.787/0001-36 (R\$ 1.253,00) e a segunda foi no valor de R\$ 7.356,97 para conta em nome do próprio autor junto ao Pagbank; neste mesmo dia referido valor, somado ao saldo lá existente (R\$ 118.03) foi transferido para uma pessoa de nome "Kaio Porto Timóteo",

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

desconhecido do autor. Afirma que levou os fatos ao conhecimento da autoridade policial, com lavratura do boletim de ocorrência n. JC1791-1/2023; além disso, procurou as rés para obter a devolução dos valores, sem êxito. Pretende condenação das rés ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00

Recebida a inicial, foi concedida ao autor a gratuidade da justiça (fls. 39). Citadas, as rés apresentaram contestação (fls. 106/129 e 143/174); houve réplica (fls. 198/204) e determinação para que as partes especificassem as provas que pretendiam produzir (fls. 205); as partes se manifestaram (fls. 209; 210 e 211) e sobreveio a respeitável sentença, da qual interposto o presente recurso.

II. Inicialmente, salutar que sejam corretamente delineados os fatos na presente ação: o autor foi vítima do **“golpe da falsa central”**¹, modalidade de estelionato cibernético em que alguém telefona para a vítima se fazendo passar por funcionário do banco. Tendo convencido o autor de que era preposto do Banco Bradesco, a estelionatária que o convenceu de que ele estava sendo vítima de uma fraude.

O autor, apesar da idade de 79 anos, não é um imigrante digital (pessoa com dificuldade no manejo de recursos tecnológicos) pois ele faz uso do internet banking e desde data anterior aos fatos aqui narrados, já efetuava transferências via "*pix*"; transferências e pagamentos eletrônicos (fls. 130). Destarte, o autor não nega o uso do internet banking, apenas afirmou, em réplica, que:

¹ <https://portal.febraban.org.br/DetalheAntifraude/2/pt-br/>

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

“[...] A confirmação biométrica ou reconhecimento facial não são novidade. Porém, a realização de todo o processo pelo próprio usuário (tirar ou enviar a foto) somada à consulta automatizada através de técnicas como machine learning e inteligência artificial expõem o indivíduo a alguns riscos[...]” (fls. 201)

Em outras palavras; o autor apenas afirmou que a realização de processos eletrônicos pelo consumidor "expõem o indivíduo a riscos" e que tais riscos devem ser suportados pelos réus. Além disso, os documentos juntados pelo próprio autor demonstram que ele não é um imigrante digital e faz uso de serviços eletrônicos de "internet banking", e.g são os "prints" das telas do aplicativo eletrônico bancário instalado em seu celular (fls. 26/29).

A responsabilidade concorrente do autor é evidenciada pela carta de próprio punho por ele juntada, onde afirma que:

*"Eu, José Teixeira Filho correntista a 40 anos estou passando por uma situação vexatória, pois vi minha conta bancária invadida a ponto de fazerem empréstimos, saque e transferência sem o meu conhecimento. Uma pessoa do sexo feminino que seria funcionária do Banco e que se chamava Juliana Costa então eu lhe respondi que não estava sabendo de nada. Então ela iria me passar para uma pessoa que ela cuidasse do assunto, **ai eu chamei meu filho e entreguei o celular a ele continuar a conversa** até que eu desconfiei de alguma coisa e fui até a agência ao chegar no banco logo conversei com a*

atendente Mirely já me ..." (fls. 30)

Ou seja: o autor **colaborou com a fraude ao confiar o seu aparelho celular**, o mesmo em que instalados os aplicativos bancários, **a terceiro que conversava com o estelionatário**.

E não é só: na carta de fls. 32 o autor relatou ao banco que “entraram” na conta dele, mas o documento de fls. 137 consta que o foi efetuado o pagamento de um boleto bancário mediante acesso ao “QRCode Dinâmico”; o documento de fls. 141 demonstra que a transação foi efetuada mediante inserção da "chave dict" e os documentos de fls. 139 e 140 comprovam que as transações foram efetuadas mediante uso de chave vinculada. Tudo a exigir o acesso ao telefone celular em que instalados os aplicativos bancários.

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”**, mas deixou seu aparelho celular com terceiros.

O autor omitiu, tanto da autoridade policial quanto na petição inicial a circunstância de ter confiado seu aparelho telefônico (com aplicativos bancários instalados) a terceiro; aliado ao fato de que é pessoa que já detém conhecimentos mínimos para o manuseio das novas tecnologias digitais enfraquecem a tese de que em nada colaborou com a fraude.

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

Por toda a prova colimada nos autos, tem-se que o autor colaborou com a fraude perpetrada e tamanho descuido com seu aparelho autorizado junto ao banco 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 se permita também ser vítima de engenharia social, colaborando com os danos que lhe são causados, permitindo a total concretização da fraude e ainda assim atribuir toda a responsabilidade ao banco.

Portanto, há responsabilidade concorrente, como bem decidido pelo MM. Juízo de origem; 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.

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

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

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

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

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

-- Relator --