



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000187578

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002839-26.2025.8.26.0609, da Comarca de Taboão da Serra, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada DINALVA ANA MODESTO VIEIRA.

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, 6 de março de 2026.

NELSON JORGE JÚNIOR

relator

Assinatura Eletrônica

-- voto n. 38.510 --

Apelação Cível n. 1002839-26.2025.8.26.0609

Apelante: Banco Bradesco S.A

Apelado: Dinalva Ana Modesto Vieira

Comarca: Taboão da Serra

Juiz de Direito sentenciante: Luiz Henrique Lorey

Sentença disponibilizada em 20/08/2025.

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESSARCIMENTO DE DANOS
– GOLPE “PISHING” E GOLPE DA FALSA CENTRAL DE
ATENDIMENTO – CULPA CONCORRENTE

– Consumidor – Misto de golpes “pishing” e “golpe da falsa central” – Informações fornecidas pela consumidora – 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 nexo 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 nexo causal, pela utilização de senha por terceiro, aplicando-se ao particular a Súmula n. 479 do STJ, ainda que o consumidor tenha sido vítima dos golpes “pishing” e “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 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, 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. 164/170, que **julgou PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados na Ação Ordinária Declaratória de inexigibilidade de débito c.c. condenatória de ressarcimento e liminar para suspensão de cobranças ajuizada por Dinalva Ana Modesto Vieira contra Banco Bradesco S.A 1) **DECLARAR** a nulidade dos empréstimos bancários ora em discussão, bem como da inexigibilidade das parcelas cobradas em função dos mencionados empréstimos. 2) **CONDENAR** o réu a devolução da quantia de o pagamento de R\$ 5.790,74 (cinco mil, setecentos e noventa reais e setenta e quatro centavos, com correção monetária a partir da data de cada desembolso, calculada pela Tabela Prática do E. TJSP para cálculos cíveis em geral, já adaptada à alteração resultante da Lei nº 14.905/2024, bem como com a incidência de juros moratórios desde a citação, que devem ser calculados com base na taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil. 3) **CONDENAR** o réu a devolução de eventuais quantias descontadas em conta bancária da autora atinentes a juros por saldo negativo, IOF e tarifas bancárias, exigidos em razão dos ilícitos praticados contra a consumidora, com correção monetária a partir da data de cada desembolso, calculada pela Tabela Prática do E. TJSP para cálculos cíveis em geral, já adaptada à alteração resultante da Lei nº 14.905/2024, bem como com a incidência de juros moratórios desde a citação, que devem ser calculados com base na taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil. Por consequência, **JULGO EXTINTO** o processo, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC. Considerando que a parte autora decaiu de parte mínima do pedido, o réu responderá, por inteiro, pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios (*ex vi* art. 86, parágrafo único, do CPC), arbitrados

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

estes em 10% (dez por cento) do valor total da condenação, sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido, *ex vi* do § 3º do art. 85 do CPC.

Da respeitável sentença **o réu** recorre (fls. 174/204), sob o argumento de que o banco investe em tecnologia para prevenção de perdas e danos de seus clientes, especialmente em segurança e constantemente faz alertas, tanto em plataformas digitais quanto em seus caixas eletrônicos (fls. 177/174); a respeitável sentença apoiou-se na premissa de que as transações destoariam do perfil de consumo da autora, mas este entendimento não deve prevalecer pois: **a)** o padrão de consumo é de natureza fluido e subjetivo e não pode servir de parâmetro absoluto para aferir a regularidade das operações financeiras; **b)** inexistente no ordenamento jurídico previsão que obrigue as instituições financeiras a bloquearem ou rejeitarem transações válidas e autenticadas somente por terem destoado do comportamento médio do cliente e exigir do banco que rastreie, analise e interprete as movimentações seria atribuir-lhe função fiscalizatória, o que extrapola do dever de segurança previsto no Código de Defesa do Consumidor; **c)** também inexistente obrigação contratual neste sentido; **d)** o bloqueio arbitrário de operações legítimas sob o pretexto de destoarem do padrão médio tende a gerar enorme insatisfação dentre os clientes e pode dar ensejo a demandas judiciais intentadas exatamente sob o argumento de que o banco não pode efetuar este tipo de ação; **e)** o sistema financeiro tem como um de seus pilares a autonomia de vontade e por isso descaberia exigir do banco que bloqueasse movimentações que considerasse inabituais e isto constituiria violação ao direito de livre disposição de recursos do consumidor; **f)** os

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

sistemas de segurança bancários atuam com critérios objetivos, tais como a conferência da senha, token e demais credenciais de segurança e não com critérios subjetivos, como o “perfil do cliente” e, **g)** por fim, sustenta que o monitoramento de perfis de consumo, quando utilizados, configuram um benefício adicional oferecido de forma discricionária pelo banco e não um dever contratual neste sentido.

Afirma que no caso em epígrafe, o sistema de segurança validou todos os elementos objetivos de segurança, como logs, senha, etc. Sustenta que o banco não pode ser responsabilizado por transações realizadas fora do perfil do consumo do cliente, cita precedentes neste sentido.

Aduz que os contratos firmados digitalmente são regulares; a própria apelada reconheceu que realizou as operações financeiras, seguindo instruções de terceiro desconhecido (fls. 191). Diz que chama a atenção o fato de que dos valores tomados por mútuo, R\$ 29.0000,00 foi destinada à conta da própria apelada, mantida em instituição financeira diversa, qual seja, o Nubank (fls. 191). Inexiste responsabilidade do banco; inexistente prova de que o réu é o responsável por vazamento de dados sensíveis, os fraudadores utilizaram o “pishing” e enganaram a autora; única responsável pelo golpe e ela agora pretende transferir a responsabilidade de seu descuido para o banco.

Por isso pretende a reforma da sentença, reconhecendo-se a inexistência de falha no serviço e a responsabilidade exclusiva do consumidor, afastando-se qualquer condenação imposta ao banco apelante (fls. 192).

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

Afirma a inaplicabilidade da Sumula 479 do STJ no caso em concreto, pois não houve fortuito interno; o que houve foi culpa exclusiva do consumidor ou terceiro (fls. 197) e por isso repisa o pedido de afastamento de sua responsabilidade ou, no mínimo, o reconhecimento a culpa concorrente da autora (fls. 199).

Por tudo isso postula a reforma do julgado, nos termos do apelo.

O recurso é tempestivo e devidamente preparado (fls. 205). 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.

Em resposta ao apelo a autora pugna pela manutenção da decisão por seus próprios fundamentos (fls. 211/222).

É o relatório.

I. Trata-se de Ação Ordinária Declaratória de inexigibilidade de débito c.c. condenatória de ressarcimento e liminar para suspensão de cobranças ajuizada por Dinalva Ana Modesto Vieira contra Banco Bradesco S.A, na qual narra que mantém relação jurídica com o réu pois é titular a conta bancária n. 0131694-0, Agência 2405-8. No dia 24 de setembro de 2024, por volta o início da tarde, estava com sua filha e netos na casa da filha quando recebeu uma mensagem no “WhatsApp” cuja imagem era o logotipo do banco réu; referida mensagem questionava a autora se ela havia feito alguma transferência de R\$ 10.000,00 e, em caso negativo, deveria clicar no “botão” indicado.

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

Ao clicar no botão em casa a autora foi contatada por uma pessoa que se nomeou “Juliana Lopes”, apresentando-se como preposta do réu, no serviço “Fone Fácil”; mencionada funcionária disse que haviam constatado uma transferência de R\$ 10 mil e estava tentando retornar o valor para a conta da autora e que no dia seguinte retornaria a ligação.

Como prometido, no dia seguinte por volta das 11h00m, a mesma pessoa que se apresentou como Juliana Lopes ligou novamente e disse que se a autora tivesse conta bancária em outra instituição, como o Nubank, deveria transferir para lá o dinheiro e que depois de lá transferir novamente para o Bradesco, pois essa seria a única maneira de obter o retorno; pediu à autora informações de senhas para fazer tais transações (fls. 2).

Diz que ato contínuo, recebeu uma ligação de uma pessoa que se apresentou como Antônio Marcos, gerente geral da nova agência para a qual a conta da autora havia sido transferida; afirma que dito gerente perguntou à autora se ela havia feito transferência de R\$ 10 mil; a autora novamente negou e informou ao tal Antônio que estava falando com o “Fone Fácil” para resolver a questão; este gerente em nenhum momento alertou a autora que ela poderia estar sendo vítima de golpe; só perguntou a ela se ela poderia comparecer à agência e essa informou que somente na semana seguinte.

Sustenta quando compareceu à agência, um atendente lhe informou que o tal “Fone Fácil” fazia parte de um golpe e, verificando a conta da autora, constatou que foram efetuados dois

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

empréstimos em nome dela: Contrato 3511021621 – crédito pessoal – 24/09/2024 - valor R\$ 65.000,00 - data 1ª parcela 24/12/2024 – valor da parcela R\$ 3.275,02 – 60 parcelas e Contrato 511021621 – crédito pessoal – 26/09/2024 - valor R\$ 5.464,98 – data 1ª parcela 24/12/2024 – valor da parcela R\$ 274,98 – 60 parcelas.

Também foi constatado que foram efetuadas as seguintes transferências: a) Em 24.09.2024, R\$ 10.000,00 para Vinicius Santana de Souza; b) em 25.09.2024, R\$ 29.000,00 para a conta da autora no Nubank e c) em 25.09.2024, R\$ 2.990,46 transferência via pix; d) em 26.09.2024, R\$ 22.000,00 para a conta da autora na Nubank; e) em 26.09.2024, R\$ 17.490,00 para a conta da autora no Nubank e f) no dia 26.09.2024, R\$ 2.999,00, numa transferência via pix.

Defende que houve falha no banco, notadamente porque no dia 24.09.2024 o mecanismo de segurança barrou uma TED no valor de R\$ 8450,00 para Leonice Souza Bregan, mas não barrou as demais transações.

Diz que entrou em contato com a Nubank por conta dos valores que foram transferidos para a conta que a autora lá mantinha, mas o referido banco só conseguiu recuperar R\$ 6.000,00 pois as contas dos fraudadores já estavam sem saldo.

Por tudo isso diz que houve falha na segurança do banco; a responsabilidade é dele e por isso pretende, em tutela antecipada a cessação dos descontos dos empréstimos e em cognição exauriente o decreto de inexigibilidade dos contratos fraudulentos; a devolução das economias que a autora tinha e que foram transferidas para os golpistas; a condenação do banco réu à devolver os

valores descontados relativos às parcelas dos empréstimos e a arcar com a sucumbência

Recebida a inicial, o MM. Juiz determinou que a autora trouxesse aos autos documentos que comprovassem sua hipossuficiência ou, alternativamente, promovesse o recolhimento das custas (fls. 49/50); recolhidas as custas (fls. 54), foi determinada a citação em mesma decisão que concedeu a tutela (fls. 59/60).

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 68/105), houve determinação para que as partes especificassem as provas que pretendiam produzir (fls. 149, item 2) e o prazo decorreu “in albis” (fls. 163); houve réplica (fls. 154/162) e sobreveio a respeitável sentença, da qual interposto o presente recurso.

II. De início, salutar o adequado delineamento dos fatos: segundo a narrativa da inicial, a autora foi vítima de um misto de golpes, que se iniciou como **“phishing”**¹; 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.

Após a autora ter sido “fisgada”, o fraudador passou a utilizar outra modalidade de golpe, o **“golpe da falsa central”**², se fazendo passar por funcionário do banco réu. Tendo convencido a

¹ [O que é phishing? | IBM](#)

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

autora de que era preposto do réu, a fraude se iniciou no dia 24 de setembro de 2024 e perdurou até 26 de setembro de 2024 e neste período, após a autora concedeu aos fraudadores informações de suas senhas (fls. 2, parágrafo 2º), das contas que a autora tinha no Nubank e no Banco Bradesco.

Apesar de não ter relatado a íntegra dos fatos na inicial, da mesma forma que relatou junto à autoridade policial, neste intervalo de tempo a autora foi contatada não só pela ligação obtida via “*pishing*”, mas também pelo número 31-9303-5559 (fls. 19) e “*convencida que era do banco, acabou forneceu seus dados pessoais*” (sic). Ou seja: o fornecimento de senhas e informações pela autora aos fraudadores, é incontroverso, pois constou tanto no boletim de ocorrência quanto no parágrafo 2º de fls. 2.

De posse dos dados da autora, os criminosos tentaram, inicialmente, uma transferência via “TED” no valor de R\$ 8.500,00, para “Leonice Souza Bregan”; sem êxito porque na conta da autora só havia R\$ 5.790,74 (fls. 29). Após isso, os criminosos tomaram o primeiro empréstimo, no valor de R\$ 65.000,00 e, ato contínuo, fizeram duas transferências que totalizaram R\$ 18.450,00 (R\$ 10 mil para Vinicius Santana de Souza e R\$ 8.450,00 para Leonice Souza Bregan).

No dia seguinte (25 de setembro), transferiram R\$ 29.000,00 para a conta que a autora tem na *Nubank* e efetuaram uma transferência de R\$ 2.990,46 para Fabio Gabriel Paes (fls. 30). Após isso e no mesmo dia, tomaram outro empréstimo de R\$ 5.464,98, transferiram mais R\$ 39.490,00 para a conta da autora no

Nubank (uma transferência no valor de R\$ 22.000,00 e outra no valor de R\$ 17.490,00); fizeram ainda uma transferência via pix de R\$ 2.990,00 para Caio Paim Brasil

Este é o resumo da fraude.

III. No mérito, verifica-se, no caso em tela, relação tipicamente consumerista, sendo aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo **Superior Tribunal de Justiça** através da **Súmula n° 297**³.

Restou incontroverso que a autora foi vítima de fraude, resta decidir se presente a culpa exclusiva dela; a culpa concorrente ou a culpa exclusiva do banco. Com efeito, está presente a culpa concorrente, como se passará a demonstrar:

A começar, a autora é pessoa que tem habilidades tecnológicas mínimas, tanto isto é verdade que os extratos anteriores aos fatos aqui narrados demonstram que ela costuma fazer transferências com o uso da tecnologia “pix” (fls. 24) e mantém conta numa instituição de pagamentos digital (Nubank).

Destarte, é preciso apontar que a autora **confessou que foi ela mesma quem forneceu aos fraudadores as informações pessoais e senhas de suas duas contas** (a conta junto ao banco réu e a conta junto ao banco Nubank), conforme fls. 2, parágrafo segundo e fls. 18/2. E forneceu todas estas informações a um número de

³ Súmula 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira

celular de outro Estado da Federação, Minas Gerais⁴ (DDD 31) e fiando-se apenas e exclusivamente numa imagem colocada no perfil do aplicativo “WhatsApp”.

Nesta medida, a autora também colaborou com a fraude. A começar, tais golpes não são novos. Inclusive o próprio Banco Bradesco disponibiliza informações em seu site⁵, alertando os correntistas:

“SMISHING - Mensagem falsa recebida via SMS com direcionamento para sites falsos ou para instalação de aplicativos maliciosos no dispositivo. Como acontece? Golpistas enviam SMS com links e telefones falsos para obter dados ou confirmar uma suposta transação na sua conta da sua empresa. Ao clicar no link ou ligar para o telefone falso, o golpista se passa por funcionário do banco para induzir a vítima a realizar transações e/ou fornecer informações pessoais, corporativas ou financeiras.”.

Outros bancos, tais como Itaú e Banco do Brasil publicaram alertas similares⁶⁷. Ao receber a primeira mensagem “pishing”; no lugar de clicar no “botão” fornecido pelo criminoso e ter iniciado conversa com ele, a autora, usuária de bancos digitais, poderia tê-la ignorado, aberto seu aplicativo bancário e trocado todas as senhas. Mas ela confiou nos estelionatários e assim foi vítima de **“engenharia social”**, que tem um nome novo para uma prática antiga, que é a utilização dos sentimentos das pessoas para ludibriá-las. Em estelionatos geralmente os

⁴ [DDD31: Cidades e estados com o DDD 31](#)

⁵ [Smishing - Mensagens falsas via SMS | Bradesco Segurança](#)

⁶ <https://www.italu.com.br/seguranca/golpes-na-sua-conta/falsa-central>

⁷ [Phishing: saiba como se prevenir desse golpe - Blog BB](#)

criminosos usam a urgência (medo de ser vítima de fraudes), para a concretização da fraude. A definição técnica de engenharia social⁸ é:

*“A engenharia social é uma maneira de manipular as vítimas para conseguir informações pessoais com o fim de realizar um ataque que pode comprometer a segurança pessoal ou a segurança de uma rede corporativa. Baixar software que não deveriam baixar, visitar sites que não deveriam visitar, enviar dinheiro para criminosos ou cometer outros erros que comprometam sua segurança pessoal ou organizacional. Um e-mail que parece ser de um colega de trabalho confiável solicitando informações confidenciais, uma mensagem de voz ameaçadora alegando ser da Receita Federal e uma oferta de riquezas de um potentado estrangeiro são apenas alguns exemplos de engenharia social. **Como a engenharia social utiliza manipulação psicológica e explora o erro ou fraqueza humana em vez de vulnerabilidades técnicas ou de sistemas digitais**, também é conhecida como "hacking humano".*

Percebe-se que **a engenharia social não explora uma vulnerabilidade técnica de um sistema digital, mas a vulnerabilidade psicológica ou emocional da vítima.**

Todavia o sentimento de emergência (medo da suposta tentativa de transferência de R\$ 10 mil de sua conta, como dito na inicial) poderia ter se traduzido nas ações de segurança já mencionadas acima (troca de senhas), mas a autora escolheu confiar em um número não oficial do banco só porque este número de celular tinha como foto o logotipo do banco. A própria autora, se quiser, poderia colocar

⁸ [O que é engenharia social? | IBM](#)

no lugar de sua foto no WhatsApp instalado em seu aparelho telefônico uma marca do banco réu, bastaria copiar a marca na internet e colocar no lugar de sua fotografia no aplicativo. Este extremo descuido e ingenuidade não pode ser referendado pois, como já demonstrado, a autora não é uma imigrante digital, pois tem habilidades mínimas para lidar com novas tecnologias.

No entanto, também não convence a tese do réu; cabia sim a ele demonstrar, pelo histórico de atividades da autora, que ela tinha o costume de efetuar empréstimos de tão alto volume em tão curto espaço de tempo (dois dias) e, ato contínuo ao depósito dos mútuos nas contas, imediatamente transferir estes recursos para terceiros.

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 dois 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; 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 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,

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

*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 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*

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

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 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...”⁹.

Também neste sentido é o entendimento do

⁹ FIUZA, Ricardo.. “Novo Código Civil Comentado”, editora Saraiva, 2003, Pg. 843

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 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)¹⁰*

¹⁰ STJ, Quarta Turma, AgInt no REsp 2145331 / SP, relator ministro Raul Araújo, j. 02.12.2024

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 (Contrato 3511021621 R\$ 65.000,00 e contrato 511021621, no valor de R\$ 5.464,98) e metade do valor do item 2 de fls. 168. 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 quitação do empréstimo (assim recalculado), será de responsabilidade da autora.

IV. Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

Em razão do resultado do julgamento, é preciso redimensionar a sucumbência. A autora arcará com metade das custas e o réu com a outra metade. A autora pagará ao advogado do réu 10% sobre a metade do valor por ela postulado à título de danos materiais (R\$ 65.000,00, mais R\$ 5.464,98, mais R\$ 8.014,48).

O réu pagará ao advogado da autora 10% sobre sobre a metade do valor por ela postulado à título de danos materiais (R\$ 65.000,00, mais R\$ 5.464,98, mais R\$ 8.014,48). A compensação entre os honorários é vedada, haja vista que pertencem aos respectivos patronos.

Por fim, 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,

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

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 Júnior

-- Relator --