



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001277340**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003203-46.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LILIANA DI BARI.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o Dr. Carlos Eduardo Empke Vianna, OAB/SP 298.801."**, de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1003203-46.2025.8.26.0011**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Liliana Di Bari**

**Comarca: São Paulo - Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Paulo Henrique Ribeiro Garcia**

**Voto nº 5497**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:**

Correntista que, após receber ligação de fraudador que se apresentava como preposto do banco foi induzida a instalar aplicativo de acesso remoto (Any Desk), resultando na movimentação financeira atípica e fraudulenta de R\$ 25.600,00. Sentença de primeiro grau julgou parcialmente procedente o pedido de indenização formulado contra a instituição financeira Recorrente, condenando-a à restituição integral do valor. Insurgência da parte ré.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:**

A principal questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo material decorrente da fraude conhecida como "Golpe da Mão Fantasma", notadamente se há culpa exclusiva do consumidor, culpa exclusiva do fornecedor ou se resta caracterizada a responsabilidade concorrente das partes.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:**

As instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes.

A falha do Banco Recorrente se consolida por não ter implementado mecanismos de segurança eficazes para impedir a fraude (ausência de detecção de transação totalmente atípica em montante vultoso. Consumidora concorreu diretamente para o evento danoso ao negligenciar o dever de cuidado, uma vez que admitiu ter baixado o aplicativo de acesso remoto (Any Desk), conforme confessado na inicial. Culpa concorrente configurada.

**IV. DISPOSITIVO E TESE:**

Recurso parcialmente provido. Condenação em danos materiais reduzida para R\$ 12.800,00.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade concorrente entre Banco e autora. 2. Redução proporcional da condenação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S.A. contra a respeitável sentença de fls. 850/855, que julgou parcialmente procedente nos seguintes termos: *“Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, DECIDO por JULGAR PROCEDENTE EM PARTE o pedido formulado por LILIANA DI BARI em face de BANCO BRADESCO S.A para condenar o Banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais, com a devolução da transferência realizadas no valor R\$ 25.600,00, com correção monetária desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação. Sucumbente em maior parte, arcará o réu com as custas, despesas processuais e honorários do patrono da parte autora, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação.”*.

O Réu apelou (fls. 858/867), insistindo na tese de culpa exclusiva da vítima, argumentando de que a cliente, por seu próprio descuido e falta de zelo, seguiu as orientações do golpista ao instalar o aplicativo de acesso remoto e facilitar a operação, não havendo que se falar em fortuito interno do Banco. Reafirmou a necessidade de improcedência total da demanda. Subsidiariamente, em caso de manutenção da condenação, pleiteou a modificação do termo inicial dos juros de mora para a data da sentença.

A Apelada apresentou contrarrazões (fls. 883/891), pugnando pelo desprovimento do recurso e pela manutenção integral da sentença

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo integral conforme certidão de fls. 891.

Consta oposição ao julgamento virtual apresentada pelo apelante às fls. 894.

**É o relatório.**

Depreende-se dos autos que a autora, pessoa idosa, narrou na exordial (fls. 4-5) que, em 03/05/2023, recebeu uma ligação telefônica que se passava por funcionário da central de atendimento da instituição financeira Réu. O fraudador, convenceu-a de que estava em curso uma fraude e que seria necessário instalar o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

aplicativo de acesso remoto *Any Desk* em seu computador para solucionar o problema. No dia seguinte, a Autora constatou a realização de uma transferência via PIX no valor de R\$ 25.600,00 para um terceiro, valor este que destoava completamente de seu perfil de movimentação e do limite de PIX que alegava ter definido em R\$ 200,00 (fl. 5). A Autora imputa ao Banco a responsabilidade objetiva por falha de segurança no sistema e negligência por não ter bloqueado a transação atípica ou acatado o limite de PIX por ela solicitado.

O Banco Bradesco S.A. apresentou contestação (fls. 41/68), aduzindo preliminarmente ilegitimidade passiva. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de serviços e a exclusão de sua responsabilidade, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), argumentando que as operações foram realizadas com uso de credenciais e senhas pessoais da cliente, mediante acesso remoto franqueado por ela ao baixar o aplicativo *Any Desk*. Refutou ainda o pleito de danos morais, por ausência de ato ilícito ou comprovação de dano.

O D. Juízo de primeiro grau rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva e reconheceu a responsabilidade da instituição financeira por falha na segurança do sistema (fortuito interno), condenando-a ao ressarcimento integral do valor de R\$ 25.600,00 (danos materiais), com juros e correção desde o desembolso e a citação, respectivamente. Contudo, considerou que o transtorno sofrido não ultrapassou o mero aborrecimento, negando a indenização por danos morais (fl. 854).

Eis a síntese do necessário.

Afasto, de plano, a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo Banco Apelante na contestação e reiterada nas razões recursais. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A alegação de que a responsabilidade recairia exclusivamente sobre os beneficiários do crédito, ou sobre o fraudador, se confunde integralmente com o mérito da lide, na medida em que a discussão central repousa sobre a existência de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

falha na prestação dos serviços bancários de segurança e vigilância, que é incumbência precípua do fornecedor. A relação jurídica de consumo é inegável, e a responsabilidade da instituição financeira é a tônica da controvérsia, caracterizando-a como parte legítima para figurar no polo passivo da presente ação indenizatória.

Pois bem.

De início, cumpre esclarecer que a relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

No caso concreto, identificam-se falhas graves na prestação do serviço pelo Banco Apelante. Vez que o réu não demonstrou ter exercido o dever de vigilância e monitoramento das movimentações em conta. A Apelada, correntista idosa (fl. 2) afirmou que seu limite habitual para PIX era de R\$ 200,00 e que, inclusive, havia solicitado a diminuição do limite, sendo-lhe negada sob a alegação de que existia um "limite padrão" de R\$ 60.000,00 para o *Internet Banking* (fls. 27-29). A despeito da alegação do Banco na contestação de que transações altas não seriam estranhas ao perfil da cliente (fls. 53/54), a realização de um único PIX de R\$ 25.600,00 para um terceiro desconhecido, em desacordo com o que a cliente afirma ser seu limite usual, configura uma transação atípica que deveria ter acionado o sistema de segurança e bloqueio cautelar do Banco.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Entretanto, o reconhecimento da falha do Banco não implica, necessariamente, a exclusão de qualquer responsabilidade da consumidora.

A própria Apelada confessa em sua petição inicial (fl. 4) ter baixado o aplicativo *Any Desk* em seu computador a pedido dos criminosos. O *Any Desk* é um software de acesso remoto que permite ao terceiro controlar integralmente o dispositivo da vítima, agindo como a "mão fantasma" que efetua as operações. Ao instalar tal aplicativo e seguir as instruções dos golpistas, a consumidora descumpriu o dever elementar de cautela e fragilizou, conscientemente ou por extrema ingenuidade, a guarda de seu dispositivo e, conseqüentemente, de suas credenciais de acesso, permitindo que os fraudadores acessassem a conta bancária e executassem a transação.

A propósito:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ANYDESK. RESPONSABILIDADE CONCORRENTE. DANO MORAL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. **Golpe da falsa central de atendimento, com instalação de aplicativo de acesso remoto (AnyDesk) no aparelho da consumidora, possibilitando a realização de contratações e transferências indevidas em sua conta bancária. Falha do banco na detecção de movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil da correntista.** Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fortuito interno configurado. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Configuração de culpa concorrente. Contribuição da autora para o evento danoso ao permitir o acesso remoto de terceiros ao seu dispositivo. Culpa concorrente reconhecida (artigo 945 do Código Civil). Responsabilidade proporcional das partes. Restituição de 50% dos valores indevidamente descontados. Ausência de prova de efetivo abalo moral. Inexistência de lesão concreta a direitos da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

personalidade. Dano moral não configurado. Apelo provido em parte para reconhecer a responsabilidade concorrente das partes, declarar a inexistência das contratações impugnadas e condenar o réu à restituição de 50% dos valores indevidamente descontados, afastada a indenização por danos morais. Redistribuição proporcional dos honorários sucumbenciais. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1069761-56.2022.8.26.0576; 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 São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025). **Grifei.**

Embora se reconheça a sofisticação da fraude, a entrega do controle do equipamento para fins de acesso bancário, mesmo a um suposto preposto, demonstra uma contribuição causal significativa da vítima para o sucesso do golpe. Não se trata de um mero clique em *link* malicioso, mas sim de uma ação ativa do consumidor ao instalar e permitir a operação remota por terceiros em seu ambiente digital pessoal e intransferível.

Neste cenário de contribuições recíprocas para a concretização do dano, não se sustenta nem a tese de culpa exclusiva do Banco (fortuito interno isolado), nem a de culpa exclusiva da vítima (fortuito externo). O que se verifica é a nítida *concorrência de culpas* ou responsabilidade concorrente.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em *links* suspeitos e não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA  
– Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de procedência – Recurso do banco réu – Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito – Autora que foi vítima do "golpe da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores – Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante – Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes – Danos morais não configurados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Fato é que a conduta da autora foi descuidada, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo da própria consumidora contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

Resta claro, assim, que a demandante agiu de forma absolutamente imprudente, o que caracteriza a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material.

Diante desse cenário, conclui-se pela concorrência de culpas, pois se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta.

Sendo o valor do dano material comprovado em R\$ 25.600,00 (vinte e cinco mil e seiscentos reais), a condenação do Banco Apelante deve ser proporcionalmente reduzida para 50% (cinquenta por cento) desse montante, totalizando R\$ 12.800,00 (doze mil e oitocentos reais).

Deverá, portanto, ser reformada a r. sentença para que a condenação em danos materiais passe de R\$ 25.600,00 para R\$ 12.800,00.

Em relação aos **consectários legais**, a sentença fixou a correção



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

monetária desde o desembolso e os juros de mora a partir da citação (fl. 854) sobre o valor da condenação por danos materiais.

No caso dos autos, o prejuízo material ocorreu na data da transferência via PIX, em 03/05/2023. Portanto, a correção monetária deverá incidir a partir da data do desembolso (03/05/2023), como determinado na sentença.

Os juros de mora, incidem a partir da citação válida, nos termos do artigo 405 do Código Civil e do entendimento consolidado. Assim, o termo inicial de incidência dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês deve ser mantido a partir da data da citação da instituição financeira, observada a superveniência da Lei nº 14.905/2024, afastando-se o pleito subsidiário do Apelante para que incidam apenas a partir da prolação da sentença.

**Quanto à sucumbência**, o panorama processual foi alterado pelo provimento parcial do recurso e pelo reconhecimento da responsabilidade concorrente, o que resulta em decaimento recíproco. A Autora pleiteou a condenação total de R\$ 35.600,00 (R\$ 25.600,00 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais). Com o presente julgado, obteve apenas R\$ 12.800,00 a título de danos materiais. Houve, portanto, sucumbência recíproca.

Nesse contexto, impõe-se a aplicação do artigo 86 do Código de Processo Civil, devendo as custas e despesas processuais serem recíproca e proporcionalmente distribuídas.

Os honorários deverão ser fixados 10% sobre o valor da condenação principal (R\$ 12.800,00) em favor dos patronos da Autora e honorários sucumbenciais em favor dos patronos do Banco Apelante, fixados em 10% sobre o valor da diferença entre o proveito econômico pretendido (R\$ 35.600,00) e o obtido (R\$ 12.800,00), qual seja, R\$ 22.800,00. As custas e despesas processuais deverão ser suportadas na proporção de 70% pela Autora e 30% pelo Réu, vedada a compensação dos honorários advocatícios.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto, para reformar parcialmente a r. sentença de primeiro grau e, aplicar a tese de culpa concorrente entre as partes, reduzir a condenação em danos materiais para o montante de R\$ 12.800,00 (doze mil e oitocentos reais). Consectários legais e sucumbência nos termos da fundamentação.

**RUI PORTO DIAS**

Relator