



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149670

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003330-81.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados/apelantes MARIA BERNADETTE ARANTES NOGUEIRA FRANCESCHINI e JOSÉ VICENTE GONZAGA FRANCHESCHINI (ESPÓLIO).

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 parcial ao recurso, 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1003330-81.2025.8.26.0011

**RECORRENTES/RECORRIDOS: MARIA BERNADETTE ARANTES NOGUEIRA
FRANCESCHINI E ESPÓLIO DE JOSÉ VICENTE GONZAGA FRANCESCHINI**

RECORRIDO/RECORRENTE: ITAÚ UNIBANCO S.A.

**COMARCA DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL XI - PINHEIROS DA
COMARCA DE SÃO PAULO**

JUIZ DE 1ª GRAU: DR. PAULO HENRIQUE RIBEIRO GARCIA

VOTO Nº 484

APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA CONCORRENTE. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Apelação do réu e recurso adesivo da parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando inexigibilidade de empréstimo de R\$ 321.698,27 e condenando o réu à restituição de R\$ 58.417,21, mas julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais. O banco réu sustenta ausência de falha e culpa exclusiva dos consumidores. A parte autora insiste na indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em verificar (i) a ocorrência de cerceamento de defesa, ilegitimidade passiva e cabimento de denunciação da lide; (ii) a responsabilidade civil do banco por fraude envolvendo baixa de investimentos, transferências e contratação de empréstimo; (iii) a configuração de culpa concorrente da vítima; (iv) a extensão da restituição dos valores pagos; e (v) a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Afastam-se as preliminares. As provas são suficientes para julgamento antecipado (art. 355, I, CPC). As instituições financeiras são legitimadas a responder pelos danos aos consumidores (Súmula 297, STJ). A denunciação da lide é vedada pelo CDC. Trata-se de relação de consumo com responsabilidade objetiva (art. 14, CDC e Súmula 479, STJ). Evidencia-se defeito na prestação de serviços: operações inéditas no histórico de cliente idosa (baixa de CDB, transferências e empréstimo) sem bloqueio ou checagem reforçada, configurando deficiência no dever de segurança. Falha também na atuação do preposto em agência, que formalizou empréstimo por mais de uma hora sem qualquer diligência ou alerta de suspeita de golpe. Contudo, evidencia-se contribuição culposa da parte autora. Não há prova de vazamento de dados dos sistemas do banco. O boletim de ocorrência registra que a autora possivelmente clicou em links enviados pelos fraudadores. A autora seguiu instruções telefônicas de desconhecidos, realizou pela primeira vez operações complexas sem auxílio de funcionários e omitiu dos prepostos o verdadeiro contexto das transações. Reconhece-se culpa concorrente (art. 945, CC), aplicável à responsabilidade objetiva conforme teoria do risco.

Fixa-se a participação causal em 50% para cada parte. Mantém-se a inexigibilidade dos encargos contratuais, mas a autora deve suportar metade do valor principal do empréstimo, deduzidas as parcelas já pagas, permitida a compensação em liquidação. O banco deve restituir metade das transferências (50% de R\$ 19.998,12). A culpa concorrente afasta danos morais indenizáveis.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

Recurso do polo ativo desprovido. Parcial provimento ao recurso do polo passivo para reconhecer a culpa concorrente da parte autora, devendo esta ser responsável por metade das transações impugnadas (transferências e empréstimo), livres dos encargos contratuais (juros remuneratórios, tarifas, seguros e demais acréscimos), permitida a compensação dos valores em liquidação de sentença.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço que possibilitem fraudes. 2. A ausência de bloqueio ou checagem reforçada para operações de grande monta, inéditas no histórico de correntista idoso, configura defeito na prestação do serviço e fortuito interno. 3. Configura-se culpa concorrente da consumidora seguir instruções telefônicas de desconhecidos sem confirmação junto à agência ou canais oficiais do banco, clicar em links suspeitos, realizar pela primeira vez operações complexas sem auxílio de funcionários e omitir deliberadamente dos prepostos do banco o verdadeiro contexto das transações. 4. Reconhecida a culpa concorrente em proporções equivalentes, cabe à parte autora suportar metade do valor principal do empréstimo liberado, livres dos encargos contratuais e ao banco restituir metade das transferências fraudulentas, permitida a compensação em liquidação de sentença. 5. A culpa concorrente afasta o dever de indenizar por danos morais quando há participação decisiva de consumidor para a consumação da fraude.

Dispositivos citados: CF/1988, art. 5º; CC, arts. 389, parágrafo único, 406, 927, 944 e 945; CDC, arts. 6º, VIII, 14, § 1º, e 88; CPC, arts. 125, § 1º, 355, I, 370, 1.010, II, e 1.026, § 2º; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, AREsp n. 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 13/10/2025; STJ, AREsp n. 2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, Terceira Turma, j. 22/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1022957-59.2024.8.26.0576, Rel. Mônica Soares Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII, j. 30/01/2026; TJSP, Apelação Cível 1001261-77.2025.8.26.0431, Rel. Daniel Issler, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII, j. 27/01/2026; TJSP, Apelação Cível 1068162-87.2024.8.26.0002, Rel. Thomaz Carvalhaes Ferreira, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII, j. 16/12/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré e recurso adesivo interposto pelo polo ativo da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

O juízo de origem rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva do banco por entender que se confundia com o mérito e indeferiu a denúncia da lide por ser vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. No mérito, reconheceu defeito na prestação de serviços pela instituição financeira, fundamentando-se (i) no dever de organizar a atividade de forma segura, especialmente em ambientes virtuais para operações bancárias; (ii) na responsabilidade pelo espaço controlado; (iii) no reconhecimento da possibilidade de violação do ambiente virtual, devendo os riscos ser suportados por quem oferece o serviço sem a devida segurança; (iv) na teoria do risco da atividade e responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, aplicável às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ); (v) na ausência de diligência do banco em exigir dupla autenticação; (vi) no afastamento da culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro; (vii) na responsabilidade do réu pela guarda dos dados obtidos pelos criminosos, que possibilitaram o golpe pela falsa central de atendimento. Quanto ao pagamento de indenização por danos morais, julgou improcedente por não vislumbrar lesão a direito da personalidade, considerando o transtorno como mero aborrecimento da vida em sociedade. Declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 261808615-7 no valor de R\$ 321.698,27 e condenou o banco ao pagamento de indenização por danos materiais no montante de R\$ 58.417,21, correspondente à devolução das transferências (R\$ 19.998,12) e parcelas quitadas do empréstimo (R\$ 38.419,09), com correção monetária desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação.

Condenou o réu em custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do proveito econômico obtido.

Sustenta o polo passivo, em suas razões recursais, preliminarmente, (i) cerceamento de defesa pela ausência de audiência de instrução para depoimento pessoal, alegando violação aos princípios do contraditório e ampla defesa; (ii) ilegitimidade passiva, pois teria servido apenas como meio de pagamento, inexistindo nexos causal entre os danos e sua conduta; (iii) necessidade de denunciação da lide dos beneficiários das transferências. No mérito, alega (iv) ausência de provas de vazamento de dados, pois não é detentor exclusivo de informações pessoais; (v) ausência de falha na prestação de serviços e culpa exclusiva do polo ativo, que seguiu todas as instruções de terceiros sem cautela mínima; (vi) que as transações estão dentro do perfil, realizadas via *mobile* com senha e token; (vii) regularidade do empréstimo de R\$ 311.000,00, formalizado presencialmente; (viii) presunção de segurança das transações via *internet banking* com múltiplas barreiras de validação; (ix) impossibilidade de preservação dos valores, pois a comunicação ocorreu apenas dois dias após as transações; (x) ausência de expectativa de monitoramento individualizado, pois o bloqueio de transação autêntica ensejaria inadimplemento contratual; (xi) inexigibilidade do empréstimo não se justifica, caracterizando enriquecimento ilícito sem devolução dos valores creditados; (xii) inexistência de danos materiais; (xiii) omissão quanto à aplicação da Lei 14.905/24, devendo incidir taxa SELIC; (xiv) descabimento da condenação em honorários. Requer provimento integral da apelação para julgar totalmente improcedentes os pedidos.

Em contrarrazões, o polo ativo refuta integralmente os argumentos, sustentando preliminarmente (i) ausência de cerceamento, pois o destinatário da prova é o juiz (art. 370, CPC) e as provas documentais eram suficientes; (ii) legitimidade passiva do banco pela responsabilidade objetiva decorrente do risco do empreendimento (Súmula 479, STJ); (iii) vedação à denunciação da lide em relações consumeristas (art. 88, CDC). No mérito, argumenta (iv) golpe complexo com inequívoca falha na prestação de serviços, vazamento de dados e negligência, pois golpistas tinham conhecimento de investimentos sigilosos, dados pessoais de

familiares e procedimentos internos do banco; (v) transações totalmente alheias ao perfil, vez que em 15 anos nunca realizaram empréstimo; (vi) baixa atípica de R\$ 72.000,00 em investimentos não foi bloqueada; (vii) empréstimo de R\$ 310.000,00 não foi bloqueado apesar da atipicidade; (viii) funcionário atendeu presencialmente durante mais de uma hora sem alertar sobre golpe; (ix) gerente admitiu que teria alertado caso tivesse atendido; (x) treinamento inadequado dos funcionários é responsabilidade do banco; (xi) aplicação da Súmula 479 do STJ e precedentes do TJSP. Requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença, com majoração dos honorários para o máximo legal.

O polo ativo interpôs recurso adesivo sustentando: (i) as ações e omissões do banco geraram danos à personalidade, ultrapassando mero aborrecimento; (ii) passaram meses requisitando apoio sem êxito; (iii) a autora estava abalada pelo golpe e pelo câncer grave do Sr. José Vicente, falecido em 06/11/2024; (iv) a gerente exigiu declaração escrita e assinatura de documentos comprometendo-se a não questionar as transações; (v) foi solicitado que obtivesse recursos com terceiros para quitação antecipada; (vi) comunicações do banco foram lacônicas e evasivas; (vii) houve agravamento do abalo psíquico certificado por médico psiquiatra em 11/09/2024, com diagnóstico de angústia, estresse, ansiedade e pensamentos ruminativos de culpa; (viii) dano moral *in re ipsa* conforme precedentes do TJSP. Requer provimento para reformar a sentença e arbitrar danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

Em contrarrazões ao recurso adesivo, o polo passivo arguiu preliminarmente (i) inobservância ao princípio da dialeticidade, pois o recurso não atacou os fundamentos da decisão. No mérito, sustenta (ii) ausência de danos morais, inexistindo comprovação clara e cristalina do prejuízo à personalidade; (iii) necessidade de provar conduta, dano e nexo causal; (iv) subsidiariamente, que eventual fixação observe razoabilidade e proporcionalidade. Requer seja negado provimento ao recurso adesivo, mantendo-se a improcedência quanto aos danos morais.

Ainda que tenha sido peticionado nos autos interesse em sustentação oral pelas partes, apenas o protocolo da petição no sistema e-Saj não é suficiente para automatizar o pedido de retirada de pauta do Julgamento Virtual. Para que o pedido seja processado corretamente, é necessário seguir o rito dos arts. 8º e 9º da Resolução CNJ n.º 591/2024 e art. 12 da Res. SEMA 984/2025 (*“é facultado aos advogados e demais habilitados nos autos encaminhar as respectivas sustentações - arquivo de áudio e/ou vídeo - por meio eletrônico após a publicação da pauta e até 48 horas antes do início do julgamento em ambiente virtual”*).

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade devem ser conhecidos os recursos.

O recurso da parte autora não comporta acolhimento, enquanto o do banco réu merece parcial provimento.

A controvérsia diz respeito: responsabilidade civil do banco por fraude conhecida como “golpe do falso funcionário/Receita Federal”, envolvendo baixa de investimentos, transferências e contratação de vultoso empréstimo em nome de consumidores idosos; nulidade e inexigibilidade do contrato de empréstimo firmado sob coação fraudulenta, com restituição dos valores já pagos; existência de dano moral indenizável; cerceamento de defesa, ilegitimidade passiva e denunciação da lide; critérios de juros e correção monetária sobre a condenação.

PRELIMINARES

Afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa; as provas produzidas nos autos são suficientes à análise dos pedidos, não havendo que se falar em cerceamento.

O juiz pode julgar antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução do mérito, quando não houver necessidade de produção de outras provas (artigo 355, I, do Código de Processo Civil).

Já decidiu o E. Supremo Tribunal Federal (CPC/73): *"entre os poderes conferidos ao Juiz, na direção do processo, está o de determinar as provas necessárias à instrução do feito, indeferindo as diligências inúteis ou meramente protelatórias (CPC, art. 130). Portanto se o Magistrado indefere prova requerida pela parte por julgá-la desnecessária, atua em conformidade estrita com a lei"* (AI 142.023-5- SP, rel. Min. SEPÚLVEDA PERTENCE, citação tirada de V. Acórdão inserto na RT 726/247 e relatado pelo Des. MOHAMED AMARO, do E. TJSP).

No caso, a dinâmica fática do golpe, a cronologia das ligações, as transferências, a contratação do empréstimo e a atuação dos prepostos do banco estão exaustivamente descritas na petição inicial, documentos e na própria defesa, não havendo controvérsia sobre a materialidade das operações, mas apenas sobre sua qualificação jurídica e a responsabilidade pelo evento danoso. O depoimento pessoal da autora apenas repetiria narrativa já constante da inicial e de sua declaração manuscrita colhida em agência, não se revelando indispensável para a formação do convencimento.

Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva invocada pelo réu; o polo ativo caracteriza-se como consumidor e as instituições financeiras são legitimadas a responder pelos danos causados ao consumidor no âmbito de suas operações (Súmula 297, STJ).

Quanto ao pedido de denunciação da lide aos beneficiários das transferências, mantém-se o indeferimento proferido na origem; eventual responsabilidade de terceiros deve ser discutida em demanda própria, após a recomposição do prejuízo da vítima.

Ademais, eventual intervenção de terceiro retardaria o fluxo processual natural (art. 125, §1º, CPC), em detrimento da parte mais vulnerável da relação de consumo.

Não merece ser acolhida a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, uma vez que o recurso do polo ativo conta com impugnação adequada ao conteúdo da r. sentença recorrida.

O princípio da dialeticidade recursal prescreve a necessidade de impugnação específica dos fundamentos da sentença, para possibilitar eventual reforma ou anulação por esta Turma do Núcleo 4.0, vedando-se a insurgência amparada na mera reprodução da petição inicial ou da contestação, corolário do art. 1.010, II CPC.

MÉRITO

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

"1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá "inversão do ônus da prova" e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de "inversão do ônus da prova", já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a "inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova" (MONNERAT, Carlos Fonseca. "Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova", in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).

A aplicação desta operação não é automática:

"Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca" (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).

Os fatos delineados na inicial e corroborados pela prova documental são, em essência, incontroversos: clientes idosos, correntistas do banco há cerca de 15 anos, foram vítimas de fraude de engenharia social, iniciada com ligação de suposto funcionário da operadora de telefonia, detentor de dados bancários sigilosos, seguida por contato de falso “agente da Receita Federal” que, alegando operação conjunta com Banco Central e Ministério Público para apurar fraudes na agência 3757, induziu a autora a (i) baixar investimentos em CDB, (ii) realizar diversas transferências a contas de terceiros e (iii) contratar vultoso empréstimo de R\$ 310.000,00, a ser liberado e imediatamente transferido a favorecido estranho à relação de consumo.

É inequívoco que, sob a ótica objetiva do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a atividade bancária, desenvolvida em ambientes físico e virtual, deve ser organizada de forma segura, cabendo à instituição financeira implementar mecanismos técnicos e procedimentais aptos a prevenir fraudes previsíveis, especialmente quando se trata de clientes idosos e de operações flagrantemente destoantes de seu histórico.

As evidências apontam que os autores jamais haviam contratado empréstimos dessa magnitude, tampouco realizavam, por conta própria, baixas substanciais de investimentos ou transferências sucessivas para terceiros estranhos à sua rotina; ao revés, a autora usualmente se valia de auxílio dos próprios funcionários do banco, inclusive por contato via aplicativos de mensagem, para realizar operações de maior complexidade.

Não obstante, em curto espaço de tempo, verificaram-se (i) baixa de aproximadamente R\$ 72.000,00 (setenta e dois mil reais) em CDB, (ii) três transferências em valores relevantes para contas diversas e (iii) contratação de empréstimo de R\$ 310.000,00 (trezentos e dez mil reais), com destinação a favorecido totalmente alheio ao círculo usual de relações da cliente, sem que tais movimentos fossem bloqueados ou, ao menos, submetidos a checagem reforçada pelos sistemas de monitoramento do banco.

A ausência de qualquer barreira ou alerta para operações de tal monta, inéditas no histórico de correntista idosa, evidencia deficiência no dever de segurança e de vigilância, configurando defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, e fortuito interno, na acepção consolidada pela Súmula 479 do STJ (“*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 responsabilidade do banco, entretanto, não se limita à falha de monitoramento eletrônico. Há, ainda, relevante falha na atuação de seu preposto em agência. Em 09/09/2024, os autores compareceram presencialmente para formalizar o empréstimo; a autora, idosa, foi atendida por funcionário identificado como Nathan, em atendimento que durou mais de uma hora, durante o qual foram confirmadas ordens de grande impacto financeiro, radicalmente discrepantes do perfil de consumo da cliente.

Nada obstante a singularidade da situação, o referido preposto não promoveu qualquer diligência mínima, como contato com a gerente titular, confirmação mais detida da finalidade do empréstimo ou mero alerta de suspeita de golpe, limitando-se a viabilizar a contratação.

Dias depois, a gerente da conta, Dayane, ao tomar contato direto com a parte autora, foi capaz de bloquear nova operação suspeita e afirmou expressamente que, se houvesse atendido os correntistas na data da contratação, teria percebido que se tratava de golpe e impedido as operações. Esse contraste demonstra que a instituição financeira, embora disponha de recursos humanos aptos a identificar situações de risco, não estruturou adequadamente seus protocolos internos para assegurar que operações de alto risco com clientes idosos fossem, necessariamente, analisadas pela gerente responsável ou submetidas a maior escrutínio, o que configura, também, falha organizacional pela qual responde objetivamente.

Contudo, não é possível ignorar que o acervo probatório também evidencia contribuição culposa relevante da própria parte autora para o resultado danoso.

Em primeiro lugar, não há nos autos prova técnica ou documental conclusiva de que dados sensíveis, como senhas, tokens ou logs internos de transações, tenham sido vazados diretamente dos sistemas do banco.

A narrativa de que os fraudadores conheciam investimentos, parentes e detalhes da vida da autora, embora preocupante, não basta, por si só, para imputar o vazamento ao réu, pois, no contexto atual, informações cadastrais básicas (nome, CPF, telefone, e-mails, nomes de familiares) circulam por múltiplos bancos de dados, públicos e privados, sendo frequentes vazamentos oriundos de outras fontes, como cadastros de comércio eletrônico, empresas de telefonia, provedores de serviços e redes sociais. Atribuir, sem prova específica, a origem desses dados exclusivamente à instituição financeira implicaria presunção inadmissível em sede de responsabilidade objetiva.

Ademais, o próprio boletim de ocorrência lavrado pela autora (pág. 89) registra que ela **acredita ter clicado em links enviados** pelos fraudadores.

Tal relato é plenamente compatível com o *modus operandi* de golpes contemporâneos, nos quais o usuário, induzido por mensagens enganosas, acessa páginas falsas, instala aplicativos ou fornece credenciais em ambiente controlado pelos estelionatários, expondo, por ato voluntário, ainda que imprudente, informações que viabilizam o acesso indevido a contas e aplicações. Em linha com isso, a autora reconhece que, não obstante ser pessoa idosa, seguiu instruções telefônicas de completos desconhecidos, sem buscar confirmação junto à sua agência ou aos canais oficiais do banco, realizou pela primeira vez, sem auxílio de funcionários, operações complexas de baixa de CDB e transferências vultosas, compareceu à agência orientada a manter o telefone ligado com o suposto “agente público” e, o que é mais grave, **omitiu deliberadamente dos prepostos do banco o verdadeiro contexto das transações, chegando a admitir que deveria insistir na liberação dos valores, conforme orientação do fraudador**. Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente. Extrai-se do Código Civil:

Art. 945 - Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

A teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, aplica-se a “**teoria do risco concorrente**”, conforme leciona Flávio Tartuce¹, indicando que os artigos 944 e 945 do Código Civil aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva. Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: “*Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeat, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada.*”

¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

O STJ vem aplicando a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso. A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, "a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes"

(AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025). 3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025. – g.n.)

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal.

2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente. III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025.)

Acrescenta-se que, caracterizada a culpa concorrente, não há que se falar em julgamento *extra petita*, pois houve a formulação de pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva do polo ativo pela parte contrária, de modo que a reforma parcial não extrapola os limites da demanda, afinal, “quem pode o mais, pode o menos” (AgRg no Ag nº 611.510/RS, 3ª T., rel. Min. Castro Filho, j. em 15.2.2005).

Considerando a gravidade das contribuições de cada parte, entende-se equânime fixar a participação causal de banco e autora em proporções equivalentes, de 50% para cada, assentando-se a existência de culpa concorrente na forma do art. 945 do Código Civil.

Quanto ao empréstimo, a r. sentença limitou-se a declarar a inexigibilidade integral do contrato nº 261808615-7, no valor de R\$ 321.698,27, bem como a condenar o banco réu à restituição das parcelas já debitadas.

À luz da culpa concorrente reconhecida, tal solução deve ser parcialmente revista, de modo a compatibilizar (i) o afastamento dos encargos contratuais típicos, juros remuneratórios, tarifas, seguros e demais acréscimos, com (ii) a repartição equitativa do prejuízo resultante da liberação do capital.

O empréstimo foi formalmente contratado em nome da parte autora, com liberação efetiva de numerário em sua conta, ainda que imediatamente desviado a terceiros por força do golpe. Considerando que tanto o banco quanto a autora concorreram culposamente para o evento danoso, impõe-se que ambos compartilhem, em partes iguais, o custo do capital envolvido na operação.

Assim, mantém-se a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo **tal como originalmente pactuado**, isto é, são inexigíveis, em relação à autora, o regime de amortização, os juros remuneratórios, as tarifas, seguros e demais encargos contratuais. Todavia, fixa-se que **metade do valor principal efetivamente liberado (50% do montante de R\$ 321.698,27)** deverá ser suportada pela própria autora, a título de restituição simples ao banco, em razão de sua contribuição culposa para a consumação do golpe.

A outra metade do capital permanece a cargo da instituição financeira.

Nessa perspectiva, os valores já debitados da conta da autora a título de parcelas do empréstimo (R\$ 38.419,09, segundo apurado na sentença) **não devem ser integralmente restituídos**, mas considerados como início de adimplemento da cota-parte que cabe à autora suportar. Em outras palavras, o que se impõe, doravante, não é a devolução linear de todas as prestações, mas a realização de um **acerto de contas recíproco**: (i) apura-se, em liquidação de sentença, o valor correspondente a 50% do principal liberado; (ii) deduzem-se desse montante as parcelas já pagas e atualizadas pela autora; (iii) verifica-se, ao final, se há saldo remanescente a ser pago pela autora ao banco ou, ao contrário, saldo a ser restituído pelo banco, em razão de eventual excesso de cobrança.

Ressalta-se que, havendo valor a ser restituído pela parte autora, poderá ser pago de forma parcelada, no mesmo número de parcelas restantes do contrato de empréstimo, deduzida a parte que não lhe cabe e os encargos contratuais.

Quanto às transferências eletrônicas realizadas em favor de terceiros no contexto do golpe (duas de R\$ 5.000,00 e uma de R\$ 9.998,12, totalizando R\$ 19.998,12), o banco fica condenado a restituir à autora **metade** do montante das transferências (50% de R\$ 19.998,12), com possibilidade de **compensação** em liquidação de sentença com eventuais créditos que venham a ser apurados em favor da instituição financeira em razão da quota-parte do empréstimo que cabe à autora restituir.

Em sede de liquidação, portanto, deverão ser considerados, de um lado, (i) a metade do valor principal do empréstimo a ser suportada pela autora, com a dedução das parcelas já pagas e, de outro, (ii) a metade das transferências que o banco deverá ressarcir, apurando-se, ao final, o saldo líquido devido por uma parte à outra.

Em razão da configuração da culpa concorrente não há que se falar em danos morais indenizáveis, ante a participação decisiva da parte autora para a consumação da fraude.

Acrescento precedentes desta Turma:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME – Apelação do banco contra sentença que julgou parcialmente procedente a demanda. Sustenta o recorrente a efetiva contratação dos empréstimos e a inexistência de ato ilícito, alegando infundada a condenação em restituição em dobro, bem como inexistência de danos morais. Requer, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar a validade das contratações realizadas por meio digital, a ocorrência de falha na prestação do serviço, a configuração, ou não, de danos morais e a possibilidade de restituição em dobro dos valores debitados

III. RAZÕES DE DECIDIR – Incerteza quanto aos meandros da situação fática – Indícios de ter sido o autor vítima do golpe da falsa central de atendimento – Apesar de difícil leitura, Boletim de Ocorrência lavrado demonstra contato do autor com pessoa que se passou por funcionário do réu – Provável fragilização dos dados e cumprimento de orientações do fraudador – Necessidade de acesso ao aplicativo para consumação do golpe – Transmissão de dados sensíveis a terceiro desconhecido – Contratação de empréstimo por meio digital – Ausência de contrato formal – Transações via PIX realizadas a partir da conta do autor, apenas possíveis de serem efetuadas por ele ou mediante acesso concedido ao fraudador – Consumidor com postura incauta – Por outro lado, falha na prestação do serviço pelo recorrido – Dever das instituições financeiras de adotar mecanismos aptos a dificultar ou impedir fraudes dessa natureza – Inversão do ônus da prova – Quatro operações em sequência realizadas em 11/04/24, em curto intervalo – Contratação de três empréstimos (um, posteriormente, cancelado) e PIX na modalidade crédito, seguidos de transferências via PIX a terceiros desconhecidos – Transações nos exatos valores creditados na conta do autor – Dinâmica típica de fraude – Ausência de bloqueio ou verificação da regularidade das operações pelo réu – Falha na prestação do serviço e na segurança dele esperada – Inteligência do art. 14 do CDC e da Súmula n.º 479 do STJ – Culpa concorrente reconhecida – Repartição do prejuízo em 50% para cada parte – Dano moral não configurado – Conduta do autor que compromete a reparação extrapatrimonial.– Dever de cuidado não observado na hipótese. IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais, repartindo o prejuízo em 50% para cada parte. Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço que possibilitem fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. A ocorrência de culpa concorrente do consumidor afasta a repetição em dobro e autoriza a repartição proporcional do prejuízo. 3. Não há dano moral quando o próprio autor contribui para a fraude, afastando a responsabilidade exclusiva da ré. Legislação Citada: CPC, Artigo 373, II. CDC, art. 14; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002225-81.2024.8.26.0374, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); TJSP, Apelação Cível 1004144-65.2024.8.26.0161, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível.

(TJSP; Apelação Cível 1022957-59.2024.8.26.0576; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO PARA RESTITUIÇÃO DE QUANTIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL – REPRESENTANTE DA PARTE AUTORA MANTEVE CONTATO COM GOLPISTA E ATUOU DE FORMA A PERMITIR A CONSECUÇÃO DA FRAUDE – DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM VERIFICADA – CULPA CONCORRENTE – INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES, EM IGUAL PROPORÇÃO – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001261-77.2025.8.26.0431; Relator (a): Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Pederneiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)

APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO PRESENTE. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
I. CASO EM EXAME. Trata-se de apelação interposta pelo polo passivo contra sentença que declarou a inexigibilidade de transação fraudulenta (R\$ 9.999,99). Defende a regularidade da transação e culpa exclusiva da vítima e de terceiros, ausente nexo causal. Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.** Consiste em definir a responsabilidade do banco por transação fraudulenta e a possibilidade de reconhecimento de culpa concorrente do consumidor. **III. RAZÕES DE DECIDIR.** As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. No caso, a transação destoa do perfil do correntista, evidenciando falha na prestação de serviço. Contudo, a conduta do consumidor contribuiu para a ocorrência da fraude, configurando culpa concorrente. **IV. DISPOSITIVO E TESES.** Recurso parcialmente provido. Declarada a inexigibilidade de metade do valor impugnado e dos encargos decorrentes.

Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. A culpa concorrente do consumidor pode atenuar a responsabilidade do banco. Legislação Citada: Código Civil, art. 945; CPC, art. 85, §2º; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência Citada: STJ, AREsp 2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, Terceira Turma, j. 22/9/2025. STJ, AREsp 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 13/10/2025. TJSP, Apelação Cível 1006275-96.2024.8.26.0004, Rel. Olavo Sá, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 01.07.2025. (TJSP; Apelação Cível 1068162-87.2024.8.26.0002; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

Ante o exposto, preservada a convicção julgadora, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do polo ativo e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do polo passivo para reconhecer a culpa concorrente da parte autora, devendo esta ser responsável por metade das transações impugnadas (transações e empréstimo), livres dos encargos contratuais (juros remuneratórios, tarifas, seguros e demais acréscimos).

Os valores já descontados a título de parcelas do empréstimo deverão ser **compensados** com o montante devido pela autora, apurando-se em liquidação de sentença o saldo remanescente.

Faculta-se à parte autora, caso resulte saldo devedor em seu desfavor após as compensações, o pagamento em número de parcelas equivalente ao saldo remanescente do contrato original, sem incidência dos encargos contratuais declarados inexigíveis.

Conforme previsto no **Tema 1.368/STJ**, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora, até 29/08/2024. Após, com a vigência da **Lei nº 14.905/2024**, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (artigos 389, parágrafo único e 406, ambos do Código Civil).

Em razão da sucumbência recíproca, arcará cada parte com metade das custas e despesas processuais, permitida a compensação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto aos honorários sucumbenciais, fixo os devidos pela parte autora aos patronos do polo passivo no montante de 12% (doze por cento) do valor atualizado dos pedidos em que sucumbiu (metade do valor da indenização por danos materiais e totalidade da reparação pelos danos morais), já considerada a majoração pelo desprovimento do recurso do polo ativo.

Quanto aos devidos pelo polo passivo aos patronos da parte autora, fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator