



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000183411

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003748-43.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO INTER SA, é apelada/apelante DEBORAH BARBOSA DALOIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 6 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1003748-43.2025.8.26.0003

Apelante/apelada: Deborah Barbosa Daloia

Apelado/apelante: Banco Inter S/A

Ação: Ação indenizatória material e moral

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª instância: Cristiane Vieira

Voto nº 6285

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO INDENIZATÓRIA – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – CULPA CONCORRENTE – REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO – DANOS MORAIS INOCORRENTES – REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA.

I – Caso em exame. Recursos interpostos contra r. sentença que julgou procedente ação indenizatória para condenar o banco requerido à restituição integral de valores subtraídos em fraude e ao pagamento de indenização a título de danos morais, em razão de transações realizadas após golpe da falsa central de atendimento.

II – Questão em discussão. Discute-se (i) a legitimidade passiva do banco réu; (ii) a existência de falha na prestação dos serviços; (iii) a ocorrência de culpa exclusiva ou concorrente; e (iv) a configuração de dano moral indenizável.

III – Razões de decidir. Aplicável o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, por pertinência subjetiva entre a causa de pedir e a atividade do réu. Evidenciada falha na prestação dos serviços pela ausência de monitoramento e bloqueio de operações flagrantemente discrepantes do perfil transacional da cliente, em afronta ao dever de segurança. Contudo, caracterizada também a conduta imprudente da parte consumidora, que forneceu dados sensíveis e realizou transações mediante autenticação regular, contribuindo decisivamente para a consumação da fraude. Hipótese de culpa concorrente (artigo 945 do Código Civil), impondo, assim, a repartição equitativa

do prejuízo material. Danos morais afastados, uma vez que inexistente violação autônoma a direitos da personalidade, tratando-se de dissabores decorrentes de fraude com contribuição relevante da vítima.

IV – Dispositivo e tese. Recurso do réu parcialmente provido e recurso adesivo da parte autora desprovido. Condenação do banco réu à restituição de 50% do prejuízo material. Afastada a indenização a título de danos morais. Redistribuição proporcional dos ônus sucumbenciais.

Tese: Em casos de fraude bancária decorrente do golpe da falsa central de atendimento, configurada falha no dever de monitoramento de operações atípicas e, simultaneamente, conduta imprudente do consumidor que executa as transações mediante autenticação regular, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente, com repartição proporcional do prejuízo material (50%) e afastamento do dano moral quando inexistente ofensa relevante a direitos da personalidade.

Legislação citada: Lei nº 8.078/1990 (arts. 3º, §2º; 4º, I; 6º, inc. VIII; 14, §§1º e 3º); Código Civil (art. 945; arts. 389 e 406); Código de Processo Civil (art. 85, §2º). Jurisprudência: Súmulas 297 e 479 do C. STJ; Tema 1.368 do C. STJ.

Cuida-se de recursos interpostos contra a r. sentença de fls. 253/257, cujo relatório se adota, que julgou procedente a demanda para (i) condenar o requerido a pagar à parte autora as quantias de: (i) R\$ 16.155,57, a título de danos materiais, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP desde o desembolso, computando-se juros pela taxa referencial do SELIC, contados a partir da data da citação e (ii) R\$ 5.000,00 a título de dano moral, corrigida pela Tabela Prática do E. TJSP desde a presente data, computando-se juros pela taxa referencial do SELIC, contados a partir da data da citação.

Diante da sucumbência, condenou o réu a arcar com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que arbitrou em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Irresignado, apelou o banco requerido (fls. 261/281), reiterando os termos da contestação, aduzindo (i) preliminarmente: ilegitimidade passiva: ausência de nexo causal entre sua conduta e o dano, uma vez que as transações foram realizadas pela própria cliente mediante autenticação regular, (ii) no mérito: culpa exclusiva da vítima e/ou terceiros, ausência de dever de restituir, pois o banco executou regularmente as ordens emanadas da parte consumidora e inexistência de dano moral, na medida em que tal situação configura aborrecimento cotidiano, e (iii) subsidiariamente: culpa concorrente (art. 945 do CC) e minoração do quantum indenizatório.

A requerente apelou adesivamente pleiteia majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ressaltando os seguintes pontos: (i) violação dos sistemas de segurança do banco réu; (ii) transações 112 vezes maiores que sua média; (iii) não utilização do MED; (iv) descumprimento do artigo 54-G do CDC; (v) desvio produtivo (8 tentativas administrativas); (vi) caráter punitivo/pedagógico; (vii) jurisprudência consolidada do E. TJSP fixando indenizações em R\$ 10.000,00 para casos análogos.

Tempestivos e preparados os recursos de apelação, vieram aos presentes autos contrarrazões da parte

autora (fls. 287/293).

É a síntese do necessário.

Narra a parte autora que no dia 31 de agosto de 2023, sem ter qualquer conhecimento de que estaria diante de uma tentativa de golpe, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como funcionário do banco requerido, oportunidade na qual foi informada acerca de movimentações suspeitas em sua conta bancária.

Afirma a autora que o referido interlocutor demonstrava conhecer dados sigilosos da parte consumidora – RG, CPF, nome dos genitores, saldo, transações recentes –, circunstância que conferiu verossimilhança ao contato.

Durante a ligação, a autora verificou em seu aplicativo bancário um agendamento de pagamento de boleto no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que não reconhecia, fato que reforçou sua convicção de que o referido contato era de fato legítimo.

Aduz, inclusive, que seguiu as orientações do falso funcionário, pois entendeu que eram destinadas à proteção de sua conta bancária, mas que, na verdade, resultaram nas seguintes movimentações fraudulentas: (i) transferência via PIX de R\$ 9.998,00 e (ii) transações em cartão de crédito no valor total de R\$ 3.853,27.

A parte autora destaca que tais valores desviados representam 112,65 vezes a média mensal de

movimentações em débito (R\$ 143,41) e 3,91 vezes o maior valor por ela transacionado em 12 meses (R\$ 4.130,02).

Após perceber a tal fraude, a parte autora empreendeu extensa saga: (i) Boletim de Ocorrência; (ii) reclamação ao Banco Central do Brasil (BACEN); (iii) reclamação ao consumidor.gov; (iv) contato com a ouvidoria do banco réu; (v) reclamações à gerência do banco réu; (vi) contestações formais; (vii) protocolos diversos; (viii) reclamações via chat.

Não obstante, o banco réu sustenta que não há falar em qualquer falha na prestação de seus serviços bancários ou, ainda, em responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, haja vista tratar-se de caso nítido de culpa exclusiva da vítima (CDC, artigo 14, §3º, inciso II).

Pois bem.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/1990, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inc. I e artigo 6º, inc. VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula 297 do STJ assegura a aplicação da

legislação consumerista ao caso em tela: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Como é sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexos causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexos de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

Assim sendo, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*, imprescindível perquirir se o caso em tela de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Fundamental, portanto, proceder à análise

pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Análise da preliminar de ilegitimidade passiva

O banco réu sustenta ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, argumentando que: (i) não houve invasão de conta bancária; (ii) as transações foram realizadas do aparelho da autora; (iii) houve autenticação regular com dados sensíveis; (iv) ausência de conduta antijurídica da instituição.

A preliminar não prospera.

A legitimidade passiva *ad causam* verifica-se quando a parte ré é a pessoa indicada como responsável pela lesão jurídica narrada na inicial. Trata-se de condição da ação aferível em abstrato, a partir da relação jurídica de direito material deduzida.

No caso, a autora imputa ao réu a prática de ato ilícito consistente na falha de seus sistemas de segurança, que: (i) permitiram que terceiros acessassem dados sigilosos da cliente; (ii) não bloquearam transações flagrantemente atípicas; e (iii) executaram operações completamente dissonantes do perfil da correntista.

Como sabido, tais alegações estabelecem pertinência subjetiva entre a instituição financeira e a causa de pedir, configurando a legitimidade passiva. A questão de saber se de fato houve conduta ilícita da instituição financeira ré e se esta deu causa ao dano alegado não se confunde com a legitimidade

para a causa, constituindo matéria de mérito.

Rejeito a preliminar, portanto.

Da falha na prestação de serviço

A modalidade fraudulenta conhecida como "golpe da falsa central de atendimento" caracteriza-se pela ação de estelionatários que, por meio de técnicas de engenharia social e *spoofing* telefônico, fazem-se passar por funcionários de instituições bancárias, entrando em contato com clientes para alertá-los sobre supostas irregularidades em suas contas bancárias e induzindo-os a fornecer dados pessoais, senhas ou até mesmo a realizar operações que culminam na transferência indevida de valores.

Assim sendo, analisando de forma detida os elementos dos presentes autos, constato que houve, sim, falha na prestação de serviço, mas noto esta concorreu com culpa significativa da cliente autora, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Elementos que evidenciam falha do banco requerido

Transações absolutamente atípicas não foram bloqueadas

Os documentos de fls. 80/84 demonstram que o valor fraudulentamente desviado (R\$ 13.851,27) destoa da média mensal de movimentações em débito da parte autora (R\$ 143,41) e se mostra superior ao valor por ela transacionado em 12 meses (R\$ 4.130,02 em 05/09/2023).

Aliás, as referidas operações ocorreram

em sequência, no mesmo dia, em horário compatível com a ligação fraudulenta.

É possível notar que o perfil transacional da autora consumidora era de movimentações modestas (média de R\$ 143,41/mês), de tal forma que a súbita realização de operações superiores a R\$ 13.000,00 constitui evidente sinal de alerta.

Descumprimento do dever de vigilância bancária

Como sabido, as instituições financeiras modernas, em especial aquelas de grande porte como a parte requerida, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações bancárias, baseados em algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, especialmente capazes de identificar padrões de comportamento dos correntistas e detectar operações que destoam significativamente do perfil histórico de cada cliente.

Trata-se, pois, de tecnologia amplamente disponível e de implementação obrigatória, considerando-se a Resolução nº 4.893/21 do Banco Central do Brasil (BACEN), que estabelece a obrigatoriedade de instituições financeiras adotarem políticas de prevenção à fraude e mecanismos de segurança adequados.

No caso, não se tratava de operações sutilmente diferentes do padrão da autora consumidora, mas de movimentações flagrante e grosseiramente atípicas, envolvendo: (i) multiplicidade de operações, (ii) valores incompatíveis com o

histórico da cliente, (iii) temporalidade suspeita, bem como (iv) beneficiários desconhecidos e suspeitos:

*Cartão 5126 **** * 5154 (fls. 86)*

Data 30 ago 2023

Movimentação Recargapay GrazielataiR\$ 321,33

*Cartão 5361 **** * 1245 (fls. 86)*

Data 30 ago 2023

Movimentação Recargapay GrazielataiR\$ 873,52

Recargapay GrazielataiR\$ 937,99

Recargapay GrazielataiR\$ 878,72

Recargapay Grazielatai (parcela 01 de 03)R\$ 280,57

*Valor total cartão 5361 **** * 1245.....R\$ 2.970,80*

30 de Agosto de 2023 Saldo do dia: R\$ 10.794,29 (fls. 81)

Pix enviado: "00019 0204479720 LIDIJANE SANTOS" - R\$ 9.998,99

Referidas circunstâncias, analisadas em conjunto, formam quadro inequívoco de operações fraudulentas, que qualquer sistema minimamente eficiente de prevenção deveria identificar e bloquear automaticamente, condicionando a

liberação das referidas transações à confirmação adicional do titular da conta por canais oficiais seguros (ligação telefônica da central do banco, necessidade de comparecimento presencial na agência bancária, envio de código de confirmação por SMS ou e-mail cadastrado, etc.).

Aliás, é de conhecimento geral que as instituições financeiras implementam bloqueios automáticos em situações muito menos suspeitas que a presente. Comumente, correntistas têm suas operações interrompidas por razões de segurança quando realizam compras em estabelecimentos não habituais, quando efetuam transações em valores ligeiramente superiores ao padrão mensal, ou mesmo quando realizam múltiplas compras em curto intervalo de tempo. Assim, se tais mecanismos existem e são rotineiramente acionados em situações de risco infinitamente menor, revela-se absolutamente injustificável que não tenham sido ativados no caso, em que todos os indicadores de fraude se encontravam simultaneamente presentes.

A própria contestação apresentada pelo réu não trouxe aos autos qualquer justificativa técnica plausível para a ausência de bloqueio das referidas operações. Limitou-se a alegar de forma genérica que os seus sistemas de segurança funcionavam adequadamente e que a responsabilidade seria exclusiva da correntista. Todavia, não demonstrou ter adotado qualquer medida concreta de prevenção quando da detecção (ou melhor, da não-detecção) das operações atípicas em questão.

Não há, nos autos, comprovação de que o banco requerido tenha: (i) enviado alerta à cliente por SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas; (ii) tentado contato telefônico com a correntista para confirmar a legitimidade das transações; (iii) bloqueado temporariamente as operações para análise de segurança; (iv) exigido confirmação adicional por token, senha eletrônica ou até comparecimento presencial.

A ausência de tais medidas configura falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ora, a parte consumidora que mantém recursos em instituição financeira de grande porte como o banco requerido legitimamente espera que seu patrimônio esteja protegido por sistemas modernos de detecção de fraudes, capazes de identificar operações manifestamente atípicas e suspeitas.

Aliás, a jurisprudência deste E. Tribunal tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do correntista/cliente.

Além disso, o tal fraudador demonstrou conhecer: (i) número de RG e CPF da cliente; (ii) nome dos genitores; (iii) saldo em conta; (iv) transações recentes; e (v) número da conta e da agência. Embora não se possa afirmar

categoricamente que tais dados foram obtidos de sistemas do banco requerido (pois vazamentos de dados são frequentes em diversos ambientes digitais), a conjugação desses elementos com o uso de número telefônico similar ao oficial (031-3030-4070 vs. 031-3003-4070) e a criação de agendamento falso visível no aplicativo da requerente sugere falha nos controles de segurança da instituição.

Elementos que evidenciam culpa da consumidora

Não obstante a falha do banco, a conduta da parte autora contribuiu decisivamente para a consumação da fraude.

A própria autora admite ter seguido passo a passo as instruções do fraudador. Embora tenha sido vítima de ardilosa manobra criminosa, é inegável que sua conduta foi de fato determinante para a consumação do referido golpe.

No caso em tela, as tais transações foram realizadas mediante autenticação biométrica ou uso de senha da própria cliente, pois, conforme incontroverso nos presentes autos e admitido pela própria parte autora, foi ela quem executou as operações em seu celular, seguindo instruções do fraudador.

Isto é, ao manter-se em linha com o golpista e “(...) realizar procedimentos que em tese estariam protegendo sua conta bancária.” (fls. 04), a autora franqueou ao criminoso a possibilidade de concretizar as referidas operações fraudulentas.

Como sabido, a senha bancária é pessoal

e intransferível. Seu uso pressupõe autenticação legítima pelo titular. Assim sendo, ao fornecer seus dados sensíveis e executar pessoalmente as transações, a correntista assumiu risco que concorreu para o dano.

Além disso, vale mencionar que uma pessoa de diligência mediana, ao ser contatada por suposto funcionário bancário solicitando realização de transferências de valores vultosos, deveria: (i) desligar e retornar a ligação através de canal oficial, (ii) confirmar a legitimidade do contato junto à central de atendimento, (iii) desconfiar de instruções como método de "proteção" da conta e (iv) verificar o número discador (que era diferente: 3030 vs. 3003).

Entretanto, verifico que a parte autora não adotou nenhuma dessas cautelas elementares, mesmo diante de situação objetivamente suspeita.

Neste ponto, ressalto que os próprios documentos juntados pela autora (fls. 19/22) demonstram que o número do qual partiu a ligação (031-3030-4070) é diferente do número oficial do **Banco Inter S/A** (031-3003-4070).

Embora tal diferença seja sutil (apenas um dígito), tratava-se de elemento verificável que, se observado com atenção pela cliente, poderia ter evitado a fraude.

Da culpa concorrente e suas consequências

Dessarte, impõe-se reconhecer que, embora a parte autora tenha agido com inequívoca imprudência e

negligência, fragilizando os sistemas de segurança ao fornecer suas credenciais e agir como ordenado por terceiros fraudadores, também o banco réu concorreu para o evento danoso ao deixar de implementar ou acionar mecanismos de detecção e bloqueio de operações atípicas e suspeitas.

Caracteriza-se, pois, hipótese de culpa concorrente, prevista no art. 945 do Código Civil, que estabelece: *"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."*

Isto é, a culpa concorrente constitui hipótese de mitigação da responsabilidade civil do causador do dano. Não se confunde com a culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), que afasta por completo o dever de indenizar. Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.

No caso, sopesando-se as condutas de ambas as partes envolvidas, tem-se que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% para cada qual, pelos seguintes fundamentos.

Quanto à culpa da parte autora (50%): (i) atender ligação telefônica de pessoa desconhecida e confiar cegamente em suas orientações; (ii) fornecer dados sensíveis e senha, (iii) executar pessoalmente todas as transações, (iv) não

adotar cautelas mínimas de verificação e (iv) não desconfiar de instruções manifestamente anômalas. Violou deveres contratuais de guarda e sigilo de suas credenciais bancárias.

Quanto à culpa do banco réu (50%): (i) não implementou ou não acionou sistemas de detecção de operações atípicas; (ii) permitiu a realização de transações em valores elevados e em curtíssimo espaço de tempo, fora do perfil histórico da cliente; (iii) não enviou alertas à cliente sobre as movimentações suspeitas; (iv) não exigiu confirmação adicional de segurança diante do desvio manifesto do perfil de utilização da conta; Descumpriu o dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção à fraude, conforme normativas do Banco Central do Brasil (BACEN).

A repartição equitativa em 50% para cada parte (autora e réu) revela-se justa e proporcional, considerando que ambas contribuíram de forma significativa para o evento danoso. A cliente, por sua extrema falta de cautela ao franquear suas credenciais aos fraudadores; o banco requerido, por não ter detectado e bloqueado operações bancárias que, objetivamente, apresentavam todos os indícios de fraude.

Neste sentido, arestos deste E. Tribunal de Justiça acerca da temática em pauta:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. PRELIMINARES REJEITADAS. Legitimidade passiva ad

*causam configurada. Teoria da asserção. Imputação de responsabilidade à instituição financeira por falha na prestação do serviço. MÉRITO. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Ausência de comprovação da regularidade das contratações. Transferências via PIX de valores elevados que destoavam do perfil da consumidora. Falha no dever de monitoração e suspensão de operações atípicas. Resolução BCB nº 1/2020. Fortuito interno. **CULPA CONCORRENTE. Autora que forneceu dados pessoais e seguiu orientações de estelionatário. Falta de cautela configurada.** Ausência de apresentação do registro completo das conversas via WhatsApp. Aplicação do art. 945 do Código Civil. Redução proporcional da condenação. **DANOS MORAIS AFASTADOS. Culpa concorrente da consumidora para a consumação da fraude. Precedentes do TJSP. DISPOSITIVO.** Nulidade dos contratos de empréstimo mantida. Condenação do réu ao pagamento de metade dos valores descontados. Exigibilidade de metade do saldo negativo. Afastada a indenização por danos morais. Redistribuição do ônus sucumbencial. Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002124-59.2025.8.26.0099; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Bragança Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2026; Data de Registro: 22/01/2026) (grifei)*

*Apelação cível. Contratos bancários. Golpe do falso entregador. Transações fraudulentas. Operações não realizadas pela parte autora. Sentença de procedência. Apelo da parte ré. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da parte autora. **Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais afastados. Situação que configura mero aborrecimento. Sentença reformada. Recurso da parte ré parcialmente***

provido. (TJSP; Apelação Cível 1003591-53.2024.8.26.0505; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Pires - 1ª Vara; Data do Julgamento: 09/01/2026; Data de Registro: 09/01/2026) (grifei)

*Direito do Consumidor. Apelação. Fraude Bancária. Recurso parcialmente provido. I. Caso em Exame Valdomiro Zunfrilli interpõe apelação contra sentença que julgou improcedente a ação, condenando-o ao pagamento das custas e honorários advocatícios. O autor alega falha na prestação de serviço bancário, solicitando a devolução de valores transferidos sob coação e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar se as transações bancárias decorreram de falha na prestação de serviços da instituição financeira e (ii) avaliar a responsabilidade do banco por danos morais. III. Razões de Decidir 3. As transações bancárias realizadas sob coação demonstram perfil fraudulento, cabendo à instituição financeira monitorar e bloquear operações suspeitas. 4. **A responsabilidade objetiva do banco é reconhecida, mas há culpa concorrente do consumidor por não buscar confirmação da ameaça. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Reconhecida a culpa concorrente, cada parte arcará com metade dos danos materiais. Indenização por danos morais não configurada.** Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. 2. A culpa concorrente do consumidor reduz a responsabilidade do banco. Legislação Citada: CDC, art. 14; CPC, art. 85. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11.07.2025. STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 23.11.2020. (TJSP; Apelação Cível 1027862-94.2022.8.26.0506; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo*

Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025) (grifei)

*Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais – Transações fraudulentas realizada na conta bancária da autora, após receber SMS informando bloqueio de pontos do programa Livelu – Sentença de procedência – Recurso do Banco réu - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada após a autora receber telefonema de aparelho móvel e, por orientação do fraudador, realizou ações no caixa eletrônico, com isso possibilitando o acesso do fraudador às funcionalidade de sua conta bancária com a efetivação de inúmeras operações bancárias na conta no mesmo dia – Operações bancárias fora do perfil de transações da requerente, de modo que deveria ter sido detectada e bloqueada pelo sistema de segurança do Banco réu que também falhou – **Culpa concorrente da autor evidenciada por permitir o acesso do fraudador a dados bancários sensíveis, facilitando a realização das operações bancárias danosas – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Ação julgada parcialmente procedente – Danos morais - Inocorrência - Contribuição relevante da autora para o evento danoso ao seguir orientação do golpista, fato que foi determinante para a consumação da fraude - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1012447-92.2025.8.26.0562; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025) (grifei)***

Assim, diante da culpa concorrente, impõe-se a reforma da r. sentença, que julgou procedentes os pedidos

autorais.

O banco requerido deverá ser condenado a restituir à parte autora 50% do valor total do prejuízo material comprovado, qual seja, R\$ 8.077,79, correspondente à metade de R\$ 16.155,57, com incidência de correção monetária desde a data de cada transação fraudulenta (30/08/2023) pela Tabela Prática do E. TJSP, e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, ambos até 30/08/2024, data a partir da qual devem incidir os termos dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Vale pontuar que a atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: (i) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/2024 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no **Tema 1.368** do C. STJ: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; (ii) após a entrada em vigência da tal lei, a atualização se dará pelo IPCA/IBGE e os juros pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e art. 406, parágrafo 1º, ambos do Código Civil).

No que diz respeito aos danos morais, o pedido deve ser julgado improcedente, reformando a r. sentença neste particular. Isto porque, embora a parte requerente tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, referidas circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e da ação criminosa de terceiros, não

configurando, pois, ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao banco requerido. O dano moral pressupõe violação à honra, dignidade, imagem ou integridade psíquica derivada de conduta ilícita do ofensor, o que não se verifica com a intensidade necessária na hipótese vertente, considerando a culpa concorrente da própria vítima.

Aliás, transcrevo entendimento fixado pelo

C. Superior Tribunal de Justiça acerca do tema:

“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista.”

(STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020) (grifei)

Centrado em tais considerações, merece ser redistribuída a sucumbência, de modo que ficam as custas repartidas em 50% (1/2) para cada parte, devendo o réu pagar honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação (R\$ 8.077,79), e a parte autora, por sua vez, pagar honorários advocatícios no mesmo percentual sobre a importância em que decaiu (R\$ 8.077,79 do dano material + R\$ 5.000,00 do dano



moral retirado = R\$ 13.077,79).

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do banco requerido; b) **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator