



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001279011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004109-40.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante DULCE DE ALMEIDA MIRANDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1004109402025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. AUTOR QUE FORNECEU DADOS PESSOAIS E SENHAS A ESTELIONATÁRIOS. RESPONSABILIDADE DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS QUE FUGIRAM DO PADRÃO HABITUAL DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE MONITORAMENTO ADEQUADO. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO MORAL. APLICAÇÃO DO ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RESTITUIÇÃO SIMPLES. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. IMPOSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO. APELAÇÕES DO AUTOR E DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDAS.

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias quando não implementa mecanismos adequados de monitoramento e segurança, configurando fortuito interno que não afasta sua responsabilidade. 2. Transações realizadas em curto intervalo de tempo e com valores elevados que destoam do perfil habitual do consumidor exigem bloqueio preventivo pela instituição financeira, cuja omissão caracteriza falha na prestação de serviços. 3. Configurada a culpa concorrente quando o consumidor fornece voluntariamente dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos, seguindo orientações de fraudadores, impõe-se a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil com restituição simples. 4. O dano moral não se configura quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos. 5. Impossibilidade de compensação dos honorários sucumbenciais na hipótese de sucumbência recíproca, haja vista que constituem direito do advogado e possuem natureza alimentar.

Trata-se de apelações interpostas contra sentença de fls. 327/334, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência jurídica dos contratos de empréstimo de números 4279937, 4282193, 4287577 e 4333544, por ausência de manifestação de vontade da requerente; a nulidade absoluta dos contratos de empréstimo de números 528070610, 528070489, 528070555 e 528070658, por vício de consentimento e coação indireta e condenar o banco requerido a restituir a autora, de forma simples de todos os valores debitados da conta da requerente em razão dos contratos ora declarados inexistentes e nulos, quantia a ser apurada em liquidação de sentença, corrigida monetariamente pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir de cada desconto indevido e acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da citação; tornar definitiva a tutela de urgência anteriormente concedida, determinando a cessação definitiva dos descontos impugnados e julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Sustentam as razões recursais da autora (fls. 394/407) que a respeitável sentença: (1) incorreu em equívoco ao indeferir o pedido de indenização por danos morais, uma vez que os transtornos experimentados ultrapassaram o mero aborrecimento cotidiano e configuraram efetivo abalo psíquico indenizável; (2) Indevido afastamento da repetição do indébito e (3) equívoco na determinação de compensação dos honorários de sucumbência.

Por sua vez, em suas razões recursais, sustenta o réu (fls.374/391) que a respeitável sentença: (1) equivocou-se ao reconhecer falha na prestação de serviços, porquanto os empréstimos foram validamente contratados mediante inserção de senha pessoal e intransferível e token em plataforma dotada de rigorosos mecanismos de segurança; (2) desconsiderou que a autora forneceu voluntariamente seus dados pessoais e senhas a terceiros, configurando culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, configurando fortuito externo excludente de responsabilidade; (3) desconsiderou que as operações fraudulentas ocorreram fora das dependências da instituição financeira e por intermédio de terceiros sem qualquer vínculo com o banco; (4) ignorou que não há obrigação da instituição financeira de monitorar subjetivamente se o valor contratado em empréstimo consignado condiz com o perfil econômico do correntista.

Breve, o relato.

Tempestivos e preparado, conheço dos recursos interpostos (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

1. Da alegada ausência de falha na prestação de serviços e configuração de fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro.

A alegação não merece acolhida integral, comportando apenas parcial provimento. Embora seja incontroverso que a autora forneceu seus dados pessoais e senhas a terceiros que se passaram por prepostos da instituição financeira, tal circunstância não exclui a responsabilidade do banco requerido pelos danos experimentados, mas impõe reconhecimento da culpa concorrente do consumidor.

O magistrado de primeiro grau fundamentou corretamente sua decisão ao consignar que a responsabilidade da instituição financeira emerge da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações.

Com efeito, as operações fraudulentas foram realizadas em curto intervalo de tempo e envolveram valores elevados que manifestamente destoavam do perfil habitual de utilização da conta bancária pela autora.

Constitui prática corriqueira das instituições financeiras o bloqueio preventivo de transações quando estas ultrapassam o limite da média de valores comumente despendidos ou transferidos pelo usuário do sistema bancário.

A ausência de implementação desse mecanismo de segurança caracteriza falha objetiva na prestação de serviços, atraindo a incidência da responsabilidade civil prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A situação dos autos amolda-se à hipótese prevista na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

O fornecimento voluntário de dados pelo consumidor a terceiros fraudadores não configura fortuito externo quando a instituição financeira deixa de implementar controles adequados de segurança.

O banco recorrente sustenta que a contratação do empréstimo através do aplicativo bancário, mediante senha pessoal e token, evidenciaria a ausência de falha nos sistemas de segurança. Todavia, tal argumentação não prospera. A existência de barreiras tecnológicas para acesso ao sistema não desobriga a instituição financeira de monitorar o padrão de utilização da conta e bloquear operações suspeitas que fujam manifestamente ao perfil do usuário.

Diferentemente do que alega o recorrente, não se trata de exigir avaliação subjetiva sobre a compatibilidade do valor contratado com o perfil econômico do correntista. Trata-se de implementar mecanismo objetivo de análise de risco baseado no histórico transacional do cliente, bloqueando preventivamente operações que destoem significativamente do padrão habitual até confirmação da legitimidade pelo titular da conta.

Destarte, mantém-se o reconhecimento da falha na prestação de serviços pela instituição financeira, afastando-se a tese de fortuito externo excludente de responsabilidade.

2. Da culpa concorrente do consumidor e repartição do prejuízo material

Conquanto não se configure culpa exclusiva do consumidor apta a afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira, é imperioso reconhecer a culpa concorrente da autora para a ocorrência do evento danoso.

Em caso assemelhado já se decidiu neste Tribunal de Justiça: " DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES POR FRAUDE BANCÁRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA CONCORRENTE. PROVIMENTO PARCIAL. I. Caso em exame: Cuida-se de ação indenizatória na qual a autora, auxiliar de limpeza, pleiteia a restituição de R\$ 7.497,98 subtraídos mediante fraude bancária conhecida como golpe do falso funcionário, ocorrida em 26 de junho de 2024, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. A autora recebeu ligação de terceiro que se identificou como funcionário do Banco Santander, exibindo logotipo da instituição no WhatsApp, e foi induzida a realizar transferências e pagamentos mediante códigos QR, resultando no esvaziamento de sua conta poupança no Banco Bradesco. II. Questão em discussão: Verificar se houve falha na prestação de serviços bancários capaz de ensejar responsabilização civil objetiva das instituições financeiras pelos danos materiais e morais supostamente experimentados pela autora, ou se configura-se hipótese de culpa exclusiva da consumidora ou fato de terceiro, excludentes da responsabilidade do fornecedor nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, ou ainda se caracteriza-se culpa concorrente apta a ensejar repartição proporcional da responsabilidade nos termos do artigo 945 do Código Civil. III. Razões de decidir: Reconhece-se culpa concorrente entre a autora e as instituições financeiras, na proporção equitativa de cinquenta por cento para cada parte. Quanto à conduta da autora, verifica-se inequívoca imprudência e negligência ao atender ligação de número



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

internacional desconhecido, confiar cegamente em pessoa não identificada, fornecer informações pessoais e dados bancários sigilosos, seguir orientações para realizar transferências, receber e utilizar múltiplos códigos QR enviados por suposto funcionário, permanecer em contato telefônico durante todo o procedimento e não verificar a legitimidade das operações através de canais oficiais, violando deveres contratuais de guarda e sigilo de credenciais bancárias. Quanto à conduta dos réus, constata-se falha na prestação de serviços ao permitirem que criminosos obtivessem acesso a informações sigilosas das contas da autora, evidenciando vulnerabilidade nos sistemas de proteção de dados, e, sobretudo, ao não implementarem ou acionarem mecanismos de detecção e bloqueio de operações manifestamente atípicas, permitindo múltiplas transações em valores elevados e totalmente incompatíveis com o perfil histórico da correntista em horário noturno, para beneficiários desconhecidos, em conta de pessoa humilde, auxiliar de limpeza, de ganhos módicos, titular de conta poupança com movimentação modesta, sem exigir confirmação adicional de segurança, em descumprimento às normas do Banco Central do Brasil, notadamente a Resolução BCB nº 147/2021. Afastam-se os danos morais porquanto os transtornos experimentados decorrem preponderantemente da própria conduta imprudente da vítima, não caracterizando ofensa a direitos da personalidade em grau suficiente para justificar indenização imputável exclusivamente aos réus, tratando-se de aborrecimento patrimonial que se insere na esfera dos dissabores cotidianos. IV. Dispositivo e tese: Recursos parcialmente providos. Sentença reformada para reconhecer culpa concorrente, reduzir a condenação em danos materiais para cinquenta por cento do prejuízo comprovado, correspondente a R\$ 3.748,99, mantida a solidariedade dos réus, e afastar integralmente a condenação em danos morais. Legislação citada: Código de Defesa do Consumidor, artigos 6º, VIII; 7º, parágrafo único; 8º; 14, caput, parágrafo 1º e parágrafo 3º, II. Código Civil, artigos 186, 389, 407, 927 e 945. Código de Processo Civil, artigos 85, parágrafo 2º, parágrafo 14; 86; 98, parágrafo 3º; 487, I. Lei 13.709/2018. Resolução BCB nº 1/2020. Resolução BCB nº 147/2021. Resolução CMN nº 4.893/2021. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça". (TJSP; Apelação Cível 1025843-95.2024.8.26.0005; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

3.Dos danos materiais.

No tocante à reparação de danos, considerando que a autora seguiu as orientações dos fraudadores, acreditou tratar-se de preposto da instituição financeira e

forneceu voluntariamente seus dados pessoais, senhas de acesso e informações bancárias, correto reconhecer a culpa concorrente.

A autora executou os comandos indicados pelos golpistas, franqueando acesso integral à sua conta bancária e viabilizando diretamente a consumação das operações fraudulentas. Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual 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, mas não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor somente se configura quando a conduta do consumidor é a única causa determinante do dano, rompendo inteiramente o nexo causal entre a atividade do fornecedor e o resultado lesivo.

No caso dos autos, verifica-se que a fraude foi viabilizada pela conjugação de dois fatores: a conduta imprudente do consumidor e a omissão da instituição financeira em implementar controles de segurança adequados. Tratando-se de culpa concorrente, impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes.

Analisando a gravidade da culpa de cada um dos envolvidos, constata-se que ambos contribuíram de forma equivalente para o resultado danoso.

De um lado, a autora agiu com manifesta imprudência ao fornecer dados e senhas a terceiros desconhecidos. De outro lado, o banco omitiu-se no dever de monitorar transações atípicas e implementar bloqueios preventivos.

Consoante asseverado pelo i. Magistrado: "(...) No caso dos autos, as operações contestadas apresentam características manifestamente atípicas em relação ao perfil financeiro da requerente, circunstância que deveria ter acionado os sistemas de segurança da instituição requerida. A contratação simultânea de quatro empréstimos pessoais, seguida de transferências imediatas via PIX, configura padrão operacional incompatível com o histórico da conta, evidenciando falha nos mecanismos de detecção de fraudes. Os contratos de empréstimo de números 4279937, 4282193, 4287577 e 4333544 foram celebrados mediante fraude perpetrada por terceiros, sem a efetiva manifestação de vontade da requerente....".

Ademais, os contratos subsequentes de números 528070610, 528070489, 528070555 e 528070658, celebrados com o propósito de, supostamente, solucionar a

situação fraudulenta anteriormente verificada, padecem de nulidade absoluta por vício de consentimento, uma vez que a requerente viu-se indiretamente coagida a assumir obrigações como forma de mitigar prejuízos que não deu causa.

Tal conduta da instituição ré configura abuso da hipervulnerabilidade da consumidora, além de violar os princípios da boa-fé objetiva e da confiança legítima, razão pela qual os referidos contratos devem ser considerados nulos, nos termos do artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, mostra-se adequada e proporcional a divisão do prejuízo material em partes iguais entre autora e réu, ou seja, na proporção de 50% para cada um.

A declaração de nulidade dos contratos de empréstimos permanece íntegra.

A respeito do tema vale já se decidiu: "Direito do consumidor. bancário. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Culpa concorrente da consumidora. Acesso a canal não oficial. Redução da indenização do dano material à metade. Danos morais afastados. Provimento parcial. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, condenando-o à restituição integral dos valores subtraídos (R\$ 63.000,00) e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro; (ii) estabelecer se houve culpa concorrente da consumidora, com impacto na repartição do prejuízo; e (iii) determinar se a situação configura dano moral indenizável. III. Razões de decidir 3. Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que as transações bancárias impugnadas envolvem a conta mantida e administrada pela instituição ré. 4. Inexistência de litisconsórcio passivo necessário com os supostos fraudadores. A jurisprudência é pacífica no sentido de que, em ações indenizatórias por fraude bancária, ainda que identificados os beneficiários diretos da prática ilícita, inexistente litisconsórcio passivo necessário com a instituição financeira. 5. Denúnciação da lide. Vedação no artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor. 6. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos oriundos de fraudes em operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 7. O banco deve implementar mecanismos de segurança aptos a identificar

transações atípicas e destoantes do perfil do consumidor, bloqueando ou verificando sua regularidade, sob pena de caracterizar falha na prestação do serviço. 8. As operações contestadas (empréstimo de R\$ 6.000,00 e transferências no valor total de R\$ 57.000,00, em curto espaço de tempo, sem observância de limite diário previamente informado) evidenciam padrão anômalo de consumo, não detectado ou impedido pelo sistema do réu. 9. Culpa concorrente. Conduta imprudente da autora, que contatou número falso em vez dos canais oficiais do banco, impondo-se a divisão proporcional do prejuízo e o afastamento do dano moral. 10. Juros moratórios e correção monetária incidem a partir do evento danoso, aplicando-se exclusivamente a Taxa SELIC, conforme orientação do STJ. IV. Dispositivo 11. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivos relevantes citados: CC, art. 945; CDC, arts. 14, caput e § 3º, I e II, e 88; CPC, art. 125, II; Súmulas 43, 54, 297 e 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 43, 54, 297 e 479 do STJ, REsp 2.052.228/DF e AgInt no AREsp 2.059.743/RJ; TJSP, Apelação Cível 1047969-22.2022.8.26.0002, Apelação Cível 1025545-60.2023.8.26.0451, Apelação Cível 1015340-17.2024.8.26.0554 e Apelação Cível 1000451-29.2024.8.26.0111". (TJSP; Apelação Cível 1000910-66.2023.8.26.0531; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santa Adélia - Vara Única; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)

4. Das alegadas operações ocorridas fora das dependências da instituição financeira.

A circunstância de as operações fraudulentas terem sido realizadas por intermédio de terceiros, fora das dependências físicas da instituição financeira, não afasta sua responsabilidade quando a fraude se consuma no âmbito dos seus sistemas eletrônicos de transações bancárias.

A atividade bancária desenvolvida por meio de plataformas digitais insere-se no risco do negócio assumido pela instituição financeira. Ao disponibilizar canais eletrônicos de atendimento e contratação de produtos, o banco assume o dever de implementar medidas eficazes de segurança para proteger seus clientes contra fraudes, ainda que perpetradas por terceiros.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento no sentido de que as fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno, integrante do risco da atividade desenvolvida pelas instituições

financeiras, não configurando causa excludente de responsabilidade.

Tal compreensão encontra-se cristalizada na Súmula 479 daquela Corte Superior.

Em caso assemelhado já se decidiu: "Direito do consumidor. bancário. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Culpa concorrente da consumidora. Acesso a canal não oficial. Redução da indenização do dano material à metade. Danos morais afastados. Provimento parcial. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, condenando-o à restituição integral dos valores subtraídos (R\$ 63.000,00) e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro; (ii) estabelecer se houve culpa concorrente da consumidora, com impacto na repartição do prejuízo; e (iii) determinar se a situação configura dano moral indenizável. III. Razões de decidir 3. Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que as transações bancárias impugnadas envolvem a conta mantida e administrada pela instituição ré. 4. Inexistência de litisconsórcio passivo necessário com os supostos fraudadores. A jurisprudência é pacífica no sentido de que, em ações indenizatórias por fraude bancária, ainda que identificados os beneficiários diretos da prática ilícita, inexistente litisconsórcio passivo necessário com a instituição financeira. 5. Denúnciação da lide. Vedação no artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor. 6. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos oriundos de fraudes em operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 7. O banco deve implementar mecanismos de segurança aptos a identificar transações atípicas e destoantes do perfil do consumidor, bloqueando ou verificando sua regularidade, sob pena de caracterizar falha na prestação do serviço. 8. As operações contestadas (empréstimo de R\$ 6.000,00 e transferências no valor total de R\$ 57.000,00, em curto espaço de tempo, sem observância de limite diário previamente informado) evidenciam padrão anômalo de consumo, não detectado ou impedido pelo sistema do réu. 9. Culpa concorrente. Conduta imprudente da autora, que contactou número falso em vez dos canais oficiais do banco, impondo-se a divisão proporcional do prejuízo e o afastamento do dano moral. 10. Juros moratórios e correção monetária incidem a partir do evento danoso,

aplicando-se exclusivamente a Taxa SELIC, conforme orientação do STJ. IV. Dispositivo 11. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivos relevantes citados: CC, art. 945; CDC, arts. 14, caput e § 3º, I e II, e 88; CPC, art. 125, II; Súmulas 43, 54, 297 e 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 43, 54, 297 e 479 do STJ, REsp 2.052.228/DF e AgInt no AREsp 2.059.743/RJ; TJSP, Apelação Cível 1047969-22.2022.8.26.0002, Apelação Cível 1025545-60.2023.8.26.0451, Apelação Cível 1015340-17.2024.8.26.0554 e Apelação Cível 1000451-29.2024.8.26.0111". (TJSP; Apelação Cível 1000910-66.2023.8.26.0531; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santa Adélia - Vara Única; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)

5. Da alegada ausência de obrigação de monitorar o perfil econômico do correntista.

O banco recorrente confunde a obrigação de monitorar o padrão transacional do cliente com a avaliação subjetiva sobre a compatibilidade do crédito contratado com sua capacidade econômica.

Não se exige da instituição financeira que avalie se o valor do empréstimo é adequado ao perfil econômico do correntista. Exige-se, isto sim, que a instituição implemente mecanismos automatizados de detecção de operações atípicas, bloqueando preventivamente transações que destoem significativamente do histórico de utilização da conta até confirmação expressa do titular.

O monitoramento do padrão transacional constitui medida de segurança básica, amplamente utilizada pelas instituições financeiras para prevenir fraudes. A ausência de implementação desse controle quando as operações manifestamente fugiam ao perfil habitual do usuário caracteriza negligência na prestação de serviços, atraindo a responsabilidade civil da instituição.

Sobre essa questão da verificação do perfil do consumidor, o C. Superior Tribunal de Justiça já decidiu que 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes

sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 - destaquei).

6. Do alegado equívoco no indeferimento dos danos morais.

O magistrado de primeiro grau fundamentou adequadamente sua decisão ao consignar que a autora concorreu culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos.

Com efeito, embora a instituição financeira tenha falhado em seu dever de monitorar adequadamente as transações, é inegável que a conduta da autora foi determinante para a consumação da fraude. Ao acreditar que conversava com preposto do banco e fornecer todas as informações solicitadas, inclusive senhas de acesso, o autor viabilizou diretamente a atuação dos estelionatários. O dano moral pressupõe violação aos direitos da personalidade que cause sofrimento psíquico intenso, abalo emocional significativo ou ofensa à dignidade da pessoa humana que ultrapasse os dissabores e aborrecimentos cotidianos inerentes à vida em sociedade.

Na espécie, os transtornos experimentados pela autora, conquanto lamentáveis, não alcançam a magnitude necessária para configurar dano extrapatrimonial indenizável.

A culpa concorrente do consumidor, revelada pelo fornecimento voluntário de dados e senhas a terceiros, afasta a caracterização de dano moral indenizável.

Aquele que contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para pleitear compensação pecuniária.

A reparação dos danos materiais, mediante restituição parcial dos valores indevidamente transferidos e declaração de nulidade dos contratos fraudulentos, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio da autora na medida de sua responsabilidade.

A condenação em danos morais configuraria *bis in idem* e enriquecimento sem

causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil. Nesse sentido, a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo consolidou entendimento no sentido de que não se caracteriza dano moral quando o consumidor concorre culposamente para a fraude bancária ao fornecer dados pessoais e senhas a terceiros, ainda que a instituição financeira também tenha falhado em seus deveres de segurança.

Neste sentido: “BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX), após contato telefônico com falsa central de atendimento. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com o autor. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Culpa concorrente da vítima caracterizada. O autor violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos morais inexistentes. Autor que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso do réu provido em parte. Apelo do autor prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1000919-36.2025.8.26.0344; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025).

Ainda: “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE. PRELIMINAR. Arguição, em sede de contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Extraem-se das razões de apelação argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal. MÉRITO. NEGÓCIO JURÍDICO. Alegação de responsabilidade da instituição financeira pela fraudulenta celebração de 2 (dois) contratos de empréstimo pessoal (no valor total de R\$5.857,01), seguida de 1 (uma) transferência "PIX" (no valor de R\$5.800,00). Acolhimento parcial. Conquanto o demandante tenha, incontrovertidamente, realizado voluntariamente a transferência via "PIX" a terceiros fraudadores, fato é que o banco demandado não comprovou que os empréstimos pessoais

celebrados na mesma data, em valor praticamente equivalente, foram obtidos pelo demandante, ônus que incumbia à instituição financeira. Artigo 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC. Transações que, ademais, são evidentemente destoantes do perfil de consumo do demandante, o que deveria, em tese, acionar eventual sistema de prevenção de fraudes. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta do demandante contribuiu para a concretização dos danos. Culpa concorrente caracterizada, de sorte que os empréstimos impugnados deverão ser declarados inexigíveis e os prejuízos materiais rateados entre as partes, em igual proporção (50% para cada um). Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Sucumbência recíproca, observada a justiça gratuita concedida ao demandante. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1001237 3TJSP; Apelação3; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025).

7. Da necessidade de repetição do indébito e insuficiência da restituição simples.

Sem razão a autora, uma vez que a restituição em dobro exige cobrança manifestamente indevida ou praticada de má-fé, circunstância não verificada no caso em apreço, mormente porque os contratos, em que pese viciados em sua origem, apresentavam aparência de legalidade perante a instituição ré. De modo que o valor a ser restituído compreende todos os descontos realizados de forma simples em razão dos contratos declarados inexistentes e nulos, devidamente corrigidos na forma da r. sentença.

Ademais, de se considerar a culpa concorrente da autora, justificando a restituição simples.

Neste sentido: "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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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)

8. Dos honorários sucumbenciais.

Por fim, assiste razão à autora quanto à impossibilidade de compensação dos honorários sucumbenciais na hipótese de sucumbência recíproca, uma vez que tais verbas constituem direito do advogado e possuem natureza alimentar. Nos termos do artigo 85, § 14, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios pertencem ao advogado, sendo vedada sua compensação, ainda que haja sucumbência recíproca entre as partes.

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso do réu, para reconhecer a culpa concorrente do autor e reduzir o valor da condenação por danos materiais correspondente à metade do prejuízo experimentado, mantendo-se a declaração de nulidade dos contratos de empréstimos fraudulento e de nulidade dos contratos posteriores firmados para quitação daqueles, dando-se parcial provimento ao recurso do autor apenas para impedir compensação quanto à verba honorária de sucumbência.

Na sucumbência recíproca, mas vencido o autor em maior parte neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios anteriormente fixados em 3%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, omissão ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo. A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).