



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000343344**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004267-46.2024.8.26.0296, da Comarca de Jaguariúna, em que é apelante/apelada SELMA DO CARMO DOMINGOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do 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 ao recurso do réu, prejudicado o do autor. 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), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Voto nº 4062/26

**APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. EMPRÉSTIMOS NÃO RECONHECIDOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA INTEGRADA POR EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO E DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:** Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes contra a sentença de parcial procedência que reconheceu a responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados, declarou a inexistência dos contratos de empréstimo (nºs 486274690, 486276160 e 486349962), condenou o réu à restituição simples dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00. A autora pretende a majoração da compensação extrapatrimonial e a repetição do indébito em dobro. O réu, por sua vez, postula a reforma integral do julgado, sustentando a regularidade das contratações, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e a inexistência de defeito na prestação do serviço.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** 1. Deliberar acerca da responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social. 2. Definir se os contratos de empréstimo impugnados devem ser declarados inexigíveis em sua integralidade ou parcialmente. 3. Verificar a subsistência da condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:** Autora vítima do golpe da falsa central de atendimento – Configuração, em tese, de fortuito interno, a atrair a responsabilidade objetiva da instituição financeira – Evidenciada falha na prestação do serviço bancário no tocante ao dever de segurança – Autorização de movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil da correntista – Contratação de três empréstimos de elevado valor em exíguo lapso temporal – Inobservância do dever de monitoramento, detecção e bloqueio de operações potencialmente fraudulentas, em desconformidade com a orientação consolidada do STJ (Tema 466 e Súmula 479) – Dever das instituições financeiras de implementar mecanismos eficazes de identificação de transações discrepantes do histórico do consumidor (REsp 2.052.228/DF) – Defeito do serviço caracterizado quanto à segurança legitimamente esperada –

Providências que se encontravam ao alcance do fornecedor – Ausência de comprovação de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) – De outro lado, consumidora que aderiu à dinâmica fraudulenta e contribuiu de forma relevante para o resultado – Recebimento de ligação com técnica de “spoofing”, consistente na falsificação do número da agência – Inexistência de prova de vazamento de dados imputável ao réu – Instalação voluntária de aplicativo de acesso remoto (HDP/ToDesk), fornecimento de códigos de autenticação e permissão de acesso integral à conta bancária – Conduta que viola o dever objetivo de cautela e cooperação – Culpa concorrente caracterizada – A conjugação dos comportamentos afasta tanto a tese de culpa exclusiva da vítima quanto a responsabilização integral da instituição financeira – Reconhecida a concorrência causal, impõe-se a repartição proporcional do prejuízo, nos termos do art. 945 do CC – Inexigibilidade dos débitos limitada a 50% do valor contratado em cada operação – Restituição dos valores descontados do benefício previdenciário restrita à metade e na forma simples, ausente demonstração de má-fé do fornecedor – Danos morais não configurados – Participação ativa da autora apta a afastar a reparação extrapatrimonial – Dever objetivo de cuidado inobservado no caso concreto.

**IV. DISPOSITIVO E TESE:** Recurso da autora provido. Recurso do réu parcialmente provido para: a) reconhecer a culpa concorrente; b) declarar inexigíveis apenas 50% dos valores de cada um dos contratos celebrados, bem como metade dos débitos deles decorrentes; c) reduzir a condenação à restituição para 50% dos valores descontados, em forma simples; d) afastar a condenação por danos morais.

**Teses de julgamento:** 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Em fraudes por engenharia social, a aplicação da Súmula 479/STJ não impede a modulação da responsabilidade quando comprovada participação culposa do consumidor (art. 945 do CC). 3. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 4. A concorrência causal afasta a configuração do dano moral indenizável.

**Legislação Citada:** CPC, art. 1.012; CDC, Art. 14; CC, art. 945; REsp 2.052.228/DF.

**Jurisprudência Citada:** Súmula 479 e Tema 466 do STJ; (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel.: Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau; j. 25/11/2025); (TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau; j. 18/08/2025).

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, proposta por Selma do Carmo Domingos em face de Banco Bradesco S/A, na qual a autora sustenta ter sido vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, que resultou na contratação de empréstimos não reconhecidos e em descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário.

A r. sentença de fls. 291/299, cujo relatório adoto, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: a) declarar a inexistência dos contratos de empréstimo nºs 486274690, 486276160 e 486349962, reconhecidos como fraudulentos; b) condenar o banco à restituição simples dos valores indevidamente descontados; e c) fixar indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

Em razão do acolhimento dos pedidos, foi igualmente deferida tutela de evidência, determinando-se que o banco réu suspendesse os descontos no benefício previdenciário da parte autora, se abstivesse de promover a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito e deixasse de efetuar quaisquer cobranças relacionadas aos contratos discutidos nos autos.

A sentença, posteriormente integrada por embargos de declaração, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, reconhecida a sucumbência mínima da autora.

Recurso da autora tempestivo e isento de preparo.

Recurso do réu tempestivo e bem preparado.

A autora pleiteia a majoração da indenização por danos morais e a repetição do indébito em dobro.

O réu, por sua vez, sustenta a regularidade das contratações, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, a inexistência de falha na prestação do serviço e requer a total improcedência da demanda.

**É o relatório.**

**Voto.**

A controvérsia cinge-se à definição da responsabilidade civil da instituição financeira por fraude praticada mediante engenharia social, à extensão da inexigibilidade dos contratos de empréstimo impugnados, à modalidade e alcance da restituição dos valores descontados e à configuração, ou não, de dano moral indenizável.

A irresignação recursal da autora não comporta provimento, enquanto a do réu comporta parcial provimento.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CPC.

A propósito, a Súmula 297 do STJ consolidou o entendimento de que o CDC é aplicável às instituições financeiras, enquanto a Súmula 479

da mesma Corte dispõe que tais instituições respondem objetivamente pelos danos decorrentes de furto interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Conforme se extrai dos autos, em 19/09/2023 a autora recebeu ligação telefônica que, em seu visor, aparecia como proveniente do número oficial da agência nº 1296 do Banco Bradesco, circunstância que, por si só, conferiu inequívoca aparência de legitimidade à comunicação e reforçou a credibilidade do contato.

Embora a autora sustente que o interlocutor demonstrava conhecimento minucioso de seus dados bancários, tais como número da conta, agência, nome completo e padrão de movimentação, inexistente nos autos prova objetiva dessa alegação, notadamente porque não foi acostada gravação da ligação ou qualquer outro elemento técnico capaz de comprovar o teor exato do diálogo. Não se pode afastar, portanto, a hipótese de que determinadas informações tenham sido voluntariamente fornecidas pela própria autora no curso da conversa.

Importa destacar que a utilização de número oficial para realização de chamadas fraudulentas é prática conhecida como "*spoofing*", técnica empregada por criminosos especializados em engenharia social, consistente na adulteração do identificador de chamadas (Caller ID), de modo a fazer constar, no aparelho da vítima, número diverso daquele efetivamente originador da ligação. Trata-se de mecanismo sofisticado, amplamente reconhecido pela jurisprudência como expediente recorrente nas fraudes bancárias digitais contemporâneas, sendo, em regra, indetectável ao usuário médio.

No caso concreto, o fraudador, apresentando-se falsamente como funcionário da instituição financeira e valendo-se do número legítimo da agência, informou à autora a suposta existência de um PIX agendado no valor de R\$ 1.529,00, destinado a terceiro desconhecido, incutindo-lhe situação de urgência para o imediato cancelamento da operação.

Na sequência, orientou-a a instalar, em seu aparelho celular, o aplicativo HDP/ToDesk, sob o pretexto de “processar o estorno” e “verificar acessos indevidos”. Referido aplicativo possibilita acesso remoto ao dispositivo, de modo que, mediante o fornecimento do código de autenticação, terceiros passam a deter controle integral do aparelho.

Convencida de que mantinha contato com preposto do banco, a autora seguiu as instruções recebidas e forneceu o código de autorização, permitindo que os fraudadores acessassem remotamente o conteúdo do dispositivo. Cumpre registrar, ainda, que, por razões de comodidade e segurança, o aplicativo bancário do Bradesco encontrava-se instalado no aparelho celular de sua filha, Sra. Luana Aparecida Domingos, de forma que os comandos bancários passaram a ser realizados por intermédio desse dispositivo, embora sob orientação direta dos criminosos, que passaram a controlá-lo à distância.

Superada essa etapa, ainda no dia 19/09/2023 e também no dia 20/09/2023, os estelionatários, valendo-se do acesso remoto, contraíram três empréstimos sucessivos na conta da autora, em sequência temporal exígua e absolutamente incompatível com seu perfil financeiro:

- **Contrato nº 4862486274690**, celebrado em 19/09/2023, no valor de R\$ R\$ 43.089,31 (fls. 92/96);
- **Contrato nº 486276160**, celebrado em 19/09/2023, no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 32.557,56 (fls. 97/101);

• **Contrato nº 486349962**, celebrado em 20/09/2023, no valor de R\$ 6.000,00 (fls. 102/106).

Os valores contratados foram imediatamente transferidos para conta intermediária no Mercado Pago, de titularidade da sua filha Luana, e, na sequência, pulverizados em série de operações via PIX e pagamento de boleto, direcionados a terceiros, totalizando R\$ 84.529,20.

No dia 20/09/2023, após nova ligação do fraudador, a autora dirigiu-se pessoalmente ao banco, ocasião em que descobriu que, muito provavelmente, havia sido vítima de golpe.

Esse conjunto de circunstâncias demonstra que o golpe foi estruturado mediante engenharia social sofisticada, valendo-se de artil capaz de superar a desconfiança do consumidor médio, de forma não plenamente evitável por parte da autora.

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes dessa natureza encontra-se pacificada no âmbito do STJ, que editou a Súmula 479, 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.

A Corte Superior também reafirmou essa orientação no julgamento do Tema 466/STJ, ao assentar que tais eventos, por se inserirem no âmbito do risco do empreendimento, não configuram excludente de responsabilidade, mas sim hipótese típica de responsabilização objetiva, fundada na teoria do risco da atividade.

Não demonstrada a adoção de providências adequadas, impõe-se reconhecer o defeito do serviço, caracterizador do fortuito interno.

Trata-se de aplicação direta do art. 14 do CDC, sendo o risco da atividade inerente ao empreendimento.

Assim:

*"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"*

Além disso, a jurisprudência consolidada reconhece que compete às instituições financeiras adotar mecanismos eficazes de segurança, monitoramento e bloqueio de operações atípicas, especialmente quando destoantes do histórico de movimentação do cliente.

Em contrapartida, no caso concreto evidencia-se a ocorrência de culpa concorrente da parte autora.

Com efeito, a prova dos autos demonstra que a demandante forneceu dados sensíveis e executou comandos solicitados por terceiro não identificado, fora dos canais oficiais da instituição financeira, sem realizar qualquer verificação mínima acerca da autenticidade do contato recebido. Ainda que a ligação tenha apresentado aparência de legitimidade, era plenamente possível - e razoável - a adoção de cautelas

elementares, como o encerramento da chamada e o contato direto com a central oficial do banco para confirmação da informação.

Tal conduta não configura culpa exclusiva da vítima, hipótese que afastaria integralmente a responsabilidade do fornecedor, sobretudo diante do entendimento consolidado do STJ acerca da natureza objetiva da responsabilidade das instituições financeiras em hipóteses de fortuito interno. Contudo, revela inequívoca negligência, na medida em que a autora contribuiu de forma relevante para a concretização do evento danoso, ao viabilizar o acesso remoto ao dispositivo e permitir a execução das operações fraudulentas.

Nessa perspectiva, impõe-se a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual, havendo concorrência culposa da vítima, a indenização deve ser fixada proporcionalmente, levando-se em consideração a gravidade de sua conduta em confronto com a do agente causador do dano, de modo a promover a justa repartição dos prejuízos.

A jurisprudência pacífica, inclusive o entendimento adotado em casos análogos por esta Corte, firmou-se no sentido de que, embora a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes eletrônicas seja objetiva, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade, é juridicamente possível a mitigação do dever de indenizar quando evidenciada a concorrência culposa da vítima.

Nessas hipóteses, comprovada a contribuição do consumidor para a deflagração ou agravamento do evento danoso, admite-se a repartição proporcional dos prejuízos, em observância aos princípios da causalidade adequada e da vedação ao enriquecimento sem causa.

No caso concreto, a conjugação das condutas, como a falha sistêmica da instituição financeira na detecção de movimentações manifestamente atípicas e comportamento descuidado da autora ao seguir instruções de suposto preposto sem confirmação por canal seguro, impõe o reconhecimento da culpa concorrente, afastando tanto a tese de culpa exclusiva da vítima quanto a responsabilização integral da fornecedora.

À vista desse cenário, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade concorrente, com a consequente limitação da declaração de inexigibilidade a 50% dos valores contratados, mantendo-se exigível a parcela remanescente.

Desse modo, observada a limitação de 50%, a inexigibilidade deverá incidir sobre metade do valor de cada contrato, nos seguintes termos:

i) quanto ao contrato nº 486274690, no valor de R\$ 43.089,31, reputa-se inexigível a quantia de R\$ 21.544,65;

ii) em relação ao contrato nº 486276160, no valor de R\$ 32.557,56, considera-se inexigível o montante de R\$ 16.278,78;

iii) relativamente ao contrato nº 486349962, no valor de R\$ 6.000,00, declara-se inexigível a quantia de R\$ 3.000,00.

A limitação atinge, igualmente, metade de quaisquer parcelas vincendas, encargos contratuais ou acréscimos decorrentes de cada um dos ajustes mencionados.

No que se refere à restituição dos valores descontados do benefício previdenciário, não há demonstração de má-fé da instituição financeira a justificar a repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. Ademais, diante da culpa

concorrente, o ressarcimento deve limitar-se a 50% dos valores efetivamente descontados, na forma simples.

Quanto aos danos morais, igualmente não se verifica situação apta a ensejar compensação.

Embora tenha havido apontamento restritivo, que foi posteriormente excluído pelo próprio réu, tal circunstância, no contexto fático delineado, não configura abalo moral indenizável. Isso porque a negativação decorreu de relação contratual cuja formação contou com contribuição relevante da própria autora, que forneceu dados sensíveis e viabilizou a concretização da fraude.

A jurisprudência pacífica orienta que o dano moral não se presume em qualquer hipótese de inscrição indevida, sobretudo quando ausente ilicitude exclusiva do fornecedor ou quando verificada concorrência causal da vítima. No caso concreto, a conduta da autora rompe a lógica do dano moral *in re ipsa*, pois o evento danoso não pode ser atribuído integralmente à instituição financeira.

Os transtornos e a apreensão experimentados, embora compreensíveis, inserem-se na esfera dos meros dissabores cotidianos, não alcançando gravidade suficiente para caracterizar violação autônoma e relevante aos direitos da personalidade.

A concorrência causal, portanto, afasta o dever de compensação moral, sem prejuízo da eventual incidência de multa por descumprimento de tutela provisória, caso configurado o desatendimento à ordem judicial no prazo e nas condições fixadas.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas, incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:

25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE CARTÃO CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor que recebeu ligação telefônica sobre contratação de empréstimo e, ante a solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e digitou chave de segurança. Ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em contratação de empréstimos sucedidos de transferências PIX. Conduta do autor relevante para o resultado. Transferências PIX em valores expressivos e idênticos, logo após a contratação, destoantes do perfil de movimentação do autor, não detectadas pelo réu. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe. Responsabilidade: configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova doutras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; 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 Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025)

Nesse sentir, desacolhem-se as razões recursais da autora e acolhem-se parcialmente as razões recursais do réu.

Reajusta-se, assim, a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, ficando ambas as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor da causa para cada qual, nos termos do Art. 85, § 2º, do CPC, e vedada a compensação nos termos do § 14 do mesmo Artigo, observada, em relação à autora, a suspensão da exigibilidade da verba em razão da concessão da gratuidade da justiça, enquanto subsistirem as condições que ensejaram o deferimento do benefício.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso da autora e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, para: a) **reconhecer** a culpa concorrente; b) declarar **inexigíveis** apenas 50% dos valores de cada um dos contratos nº 486274690 (R\$ 21.544,65), nº 486276160 (R\$ 16.278,78) e nº 486349962 (R\$ 3.000,00); c) declarar **inexigíveis** metade de quaisquer débitos ou encargos deles decorrentes; d) condenar o banco ao **ressarcimento** de apenas 50% dos valores descontados do benefício previdenciário, em forma simples; e) **afastar** a condenação por danos morais.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**