



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175861

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004769-89.2025.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante MARLUCIA CORREIA MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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, 5 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1004769892025

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FRAUDE VIA APLICATIVO DE MENSAGENS. ENGENHARIA SOCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS QUE FUGIRAM DO PADRÃO HABITUAL DO CONSUMIDOR. CULPA CONCORRENTE. ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO MORAL. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

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. A contratação de empréstimo pessoal seguida de transferências imediatas via PIX, 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.

Trata-se de apelação interposta contra a respeitável sentença de fls. 143-147 prolatada pelo Excelentíssimo Juiz RAFAEL ALMEIDA MOREIRA DE SOUZA, da 3ª VARA DA COMARCA DE SANTA FÉ DO SUL, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais movida por MarluCIA Correia Moreira em face do Banco Bradesco S.A. O magistrado fundamentou o convencimento na inexistência de falha na prestação do serviço e na configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiros,

uma vez que a autora admitiu ter fornecido seus dados e realizado procedimentos bancários voluntariamente, após ser induzida por estelionatários que se passaram por seu advogado no aplicativo de mensagens WhatsApp, o que romperia o nexos causal entre a atividade do banco e o prejuízo sofrido.

Sustentam as razões recursais de fls. 151-158 que a respeitável sentença deve ser reformada, argumentando-se que (1) a instituição financeira responde objetivamente pelo risco da atividade, independentemente de culpa, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; (2) houve falha sistêmica na detecção de transações atípicas, pois a contratação de empréstimo seguida de transferências imediatas para terceiros foge completamente ao perfil da consumidora, que é idosa e pensionista; (3) o banco permitiu a contratação de crédito sem a devida validação de segurança, facilitando a ação dos criminosos; (4) a hipervulnerabilidade da idosa foi explorada pelos fraudadores por meio de engenharia social sofisticada, detendo dados processuais reais, o que impossibilita a atribuição de culpa exclusiva ao consumidor; (5) a responsabilidade pelo fortuito interno é inafastável, devendo o banco suportar os danos decorrentes da fragilidade de seus sistemas de monitoramento.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 162-167.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

1. Da Responsabilidade Objetiva e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça

A análise meritória deste recurso perpassa, necessariamente, pela compreensão do regime de responsabilidade civil aplicado às instituições financeiras no ordenamento jurídico brasileiro. O fornecimento de serviços bancários é atividade de risco e, como tal, sujeita-se à responsabilidade objetiva, conforme disposto no Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A segurança é um componente essencial do serviço prestado, sendo o banco responsável por garantir que as transações ocorram em ambiente controlado e livre de ingerências ilícitas de terceiros. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as fraudes cometidas por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno, pois estão inseridas no risco do empreendimento.

Dessa forma, a alegação de que a fraude foi praticada por estelionatários não afasta, por si só, o nexos de causalidade. O fortuito interno caracteriza-se justamente pela falha em mecanismos que deveriam impedir a consumação do ilícito. O banco, ao disponibilizar ferramentas tecnológicas para movimentação financeira, assume o dever de monitorar a legitimidade dessas operações, especialmente em face de padrões de comportamento que fujam da normalidade habitual do correntista. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que declarou a nulidade do contrato de empréstimo, a inexigibilidade dos descontos efetuados, com restituição simples dos valores descontados indevidamente da conta corrente do autor – Inconformismo do réu. Empréstimo contratado por meio eletrônico seguido de imediata transferência integral do numerário para conta de terceiro estranho à relação bancária da autora, consumidora idosa – Operação atípica e totalmente dissociada do perfil da correntista. Verossimilhança das alegações corroborada por boletim de ocorrência – Inversão do ônus da prova corretamente aplicada – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Fortuito interno – Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Declaração de nulidade do contrato e restituição simples dos valores indevidamente descontados mantidas – Ausência de comprovação, pelo banco, da higidez da contratação ou da adoção de mecanismos eficazes de confirmação da operação. Honorários advocatícios fixados por equidade justificados pelo baixo valor da condenação – Montante adequado e compatível com o trabalho desenvolvido. Pretensão de redução afastada. Sentença mantida – Recurso não provido'. (TJSP; Apelação Cível 1003866-04.2025.8.26.0590; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026).

2. Da Falha no Monitoramento de Transações Atípicas

O ponto central que fundamenta o provimento parcial deste recurso é a evidente falha sistêmica do Banco Bradesco S.A. no monitoramento de transações atípicas. A análise do histórico financeiro da autora revela um perfil de consumo conservador, compatível com sua condição de aposentada e pensionista. No dia 22 de agosto de 2025, ocorreu uma sequência de eventos que deveria ter acionado os sistemas de segurança da instituição financeira. Em um curto espaço de tempo, foi contratado um empréstimo pessoal

no valor de R\$ 1.800,00, crédito este que não guardava relação com a movimentação ordinária da autora. Ato contínuo, houve a transferência de valores vultosos via PIX para terceiros, conduta típica de golpe.

A inércia da instituição financeira em bloquear preventivamente tais operações ou em realizar uma confirmação biométrica ou telefônica robusta diante de tamanha anomalia configura defeito na prestação do serviço. O dever de segurança não se esgota na mera conferência formal de senhas, mas abrange o dever de proteção contra operações que fogem ao perfil do consumidor e apresentam indícios claros de fraude por engenharia social. A concessão do empréstimo pessoal foi a ferramenta fundamental que permitiu aos estelionatários a obtenção do lucro ilícito, evidenciando que o banco forneceu a liquidez necessária para a consumação do crime sem as cautelas devidas. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Golpe do "falso empréstimo" e do "falso funcionário". Transações via Pix. Sentença de parcial procedência, condenando o banco pagador e julgando improcedente o pedido em face da instituição recebedora. Insurgência do banco réu e recurso adesivo do autor. [...]. 3. MÉRITO. RECURSO DO RÉU (ITAÚ). RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação de consumo. Súmula 297 do STJ. Falha na prestação de serviço de segurança bancária. **Movimentações financeiras atípicas realizadas por pessoa idosa, em curto lapso temporal e valores que destoam do perfil do correntista. Sistema de monitoramento antifraude ineficaz ao não realizar o bloqueio preventivo das operações.** [...]”. (TJSP; Apelação Cível 1017237-74.2024.8.26.0071; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026).

3. Da Culpa Concorrente e da Aplicação do Artigo 945 do Código Civil

Não obstante a falha do banco, é imperioso reconhecer que a consumidora não agiu com a cautela mínima necessária para proteger suas credenciais de acesso. O depoimento constante do boletim de ocorrência e as mensagens de WhatsApp acostadas aos autos demonstram que a autora interagiu ativamente com os fraudadores. Ela forneceu dados, permitiu a realização de procedimentos em seu aplicativo e, embora induzida a erro, entregou voluntariamente as chaves de segurança que permitiram a movimentação da conta.

A fraude via engenharia social baseia-se justamente na exploração da confiança e na indução ao erro, mas o ordenamento jurídico não exime o consumidor de seu dever de cuidado com as senhas e dispositivos pessoais.

Dessa forma, a hipótese não é de culpa exclusiva da vítima, o que afastaria totalmente a responsabilidade do banco, nem de responsabilidade integral da instituição financeira. Configura-se a culpa concorrente, conforme preceitua o Artigo 945 do Código Civil, segundo o qual a indenização deve ser fixada tendo-se em conta a gravidade da culpa da vítima em confronto com a do autor do dano. A autora foi negligente ao acreditar em promessa de liberação de valores via aplicativo de mensagens sem conferir a autenticidade junto ao tribunal ou ao escritório de advocacia oficial. Por outro lado, o banco foi negligente ao não impedir, após a contratação de empréstimo atípico, a saída imediata de recursos sob suspeita.

A concorrência de culpas impõe o rateio dos prejuízos materiais. O banco deve suportar o prejuízo do empréstimo por ele concedido, enquanto a autora deve suportar o prejuízo da transferência de valores próprios que já integravam seu saldo anterior, em razão de sua imprudência direta na guarda das senhas. Precedentes:

(1) “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". [...] 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).

(2) “Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade, cumulada com pedidos de indenização por danos material e moral. Golpe da falsa central de atendimento. Empréstimos, transferências e

compras não reconhecidas. Culpa concorrente. Restituição parcial. Dano moral não configurado. Desprovido o recurso do autor. Provimento parcial do recurso do réu. [...]8. O dano moral é indevido, pois, embora haja falha na segurança bancária, a contribuição direta e decisiva do autor na dinâmica do golpe impede a configuração de abalo moral indenizável”. (TJSP; Apelação Cível 1001342-10.2024.8.26.0383; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025).

4. Do Dano Moral e dos Encargos de Sucumbência

A condenação ao pagamento de indenização por danos morais não se sustenta diante da dinâmica fática apresentada. A existência de culpa concorrente arrefece o caráter de injustiça exclusiva da agressão patrimonial, transformando o evento em um infortúnio compartilhado decorrente da insegurança digital moderna. Não se verifica nos autos uma ofensa extraordinária à honra ou à dignidade da autora que ultrapasse o dissabor inerente a prejuízos financeiros de ordem consumerista. A situação, embora angustiante, não atingiu a esfera psíquica da consumidora de modo a justificar a reparação extrapatrimonial, especialmente considerando que sua própria conduta negligente na guarda das chaves de acesso foi coadjuvante para o resultado. 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 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. Precedentes:

(1) “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. [...] 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).

(2) “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". [...] 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).

Termos em que se provê em parte o recurso para reformar a respeitável sentença e julgar parcialmente procedente o pedido, declarando a inexigibilidade do empréstimo pessoal no valor de R\$ 1.800,00, determinando que o Banco Bradesco S.A. se abstenha de efetuar cobranças ou descontos relativos a tal contrato. Ficam mantidos os demais prejuízos a cargo da autora e afastada a pretensão de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

Custas e despesas processuais devem ser rateadas na proporção de 50% para cada parte. Os honorários advocatícios sucumbenciais são fixados em 10% sobre o valor da causa, devendo cada parte arcar com os honorários do patrono da parte adversa, ressalvada a vedação legal à compensação de honorários prevista no Artigo 85, § 14, do Código de Processo Civil. Permanecem suspensas as obrigações da autora em decorrência da gratuidade da justiça deferida.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).