



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000276083

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006254-46.2025.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante LUIZ CARLOS BERTHOLDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. 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), DANIEL ISSLER E THOMAZ CARVALHAES FERREIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 418/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de
Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)
Apelação Cível nº 1006254-46.2025.8.26.0664 - processo digital
Apte: Luiz Carlos Bertholdo
Apdo(a): Banco Bradesco S/A
Comarca: Votuporanga – 3ª Vara Cível
Juiz(a) de 1º Grau: Camilo Resegue Neto**

EMENTA

APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. ENGENHARIA SOCIAL. CLONAGEM DE LINHA TELEFÔNICA. CULPA CONCORRENTE. DANO MATERIAL REDUZIDO À METADE. DANO MORAL AFASTADO. Demonstrada a verossimilhança das alegações do autor quanto aos elementos utilizados para perpetração do golpe aplicado, inclusive mediante a clonagem da linha telefônica da agência bancária como elemento a contribuir para ocorrência da fraude, fato que não foi especificamente impugnado pela instituição financeira, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço, por ausência de mecanismos eficazes de segurança e de prevenção a esse tipo de fraude. Contudo, a conduta do próprio consumidor, que forneceu dados sensíveis e autorizou operações, concorre de forma relevante para a ocorrência do dano, justificando a aplicação da culpa concorrente e a redução da indenização material à metade. O dano moral, por sua vez, não é reconhecido, porquanto a participação determinante da vítima no encadeamento causal dos fatos afasta a possibilidade de imputação exclusiva do abalo extrapatrimonial à conduta da instituição financeira. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença que julgou improcedente o pedido formulado na inicial, afastando tanto o dano material quanto o dano moral

pretendidos em razão de fraude bancária da qual alega ter sido vítima. Sustenta o apelante, em síntese, que não contribuiu para o evento danoso, que a instituição financeira falhou na prestação do serviço ao não prevenir a fraude e ao não detectar movimentações atípicas em sua conta, e que o golpe sofrido envolveu mecanismo sofisticado de clonagem da linha telefônica da própria agência bancária, o que conferiu aparência de legitimidade às comunicações recebidas.

O recurso merece parcial acolhimento.

A sentença, ao julgar totalmente improcedente o pedido, não atribuiu o peso necessário ao conjunto de circunstâncias que permeiam a fraude descrita nos autos. Com efeito, o apelante narrou, de forma detalhada e coerente, que recebeu ligação proveniente de número idêntico ao da agência bancária onde mantém conta, o que lhe induziu a acreditar estar em contato com funcionário da instituição. Esse mecanismo — a clonagem ou spoofing de linhas telefônicas oficiais de instituições financeiras — é fato de conhecimento notório no atual cenário de fraudes digitais e bancárias, constituindo modalidade de estelionato especialmente insidiosa precisamente porque suprime do consumidor médio qualquer razão objetiva para desconfiar do interlocutor.

Relevante notar que a instituição financeira apelada, em sua contestação e nas contrarrazões apresentadas, não impugnou especificamente esse ponto. Não negou que sua linha telefônica tenha sido clonada ou que o número utilizado pelos fraudadores fosse idêntico ao do canal oficial da agência. Limitou-se a sustentar, genericamente, que o autor teria agido com negligência ao fornecer seus dados. Essa ausência de impugnação específica empresta verossimilhança considerável à versão apresentada pelo apelante, tornando plausível a narrativa de que o elemento deflagrador do dano foi, ao menos em parte, a vulnerabilidade do sistema de comunicação da própria instituição, ou a inércia desta em alertar seus clientes sobre essa modalidade de golpe de forma eficaz e preventiva.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos riscos inerentes à sua atividade, o que abrange não apenas as falhas nos sistemas internos de segurança, mas também a insuficiência das medidas de prevenção a fraudes que se valem da identidade visual e dos canais de comunicação oficiais do banco para ludibriar consumidores. Quando um terceiro mal-intencionado se vale exatamente da credibilidade construída pela instituição — seu nome, seu número de telefone, sua linguagem corporativa — para enganar o correntista, não se pode afirmar que o banco é alheio ao evento danoso. Há, nessa dinâmica, uma exploração parasitária da confiança que o próprio banco cultivou junto ao seu cliente, e a ausência de mecanismos efetivos para coibir esse aproveitamento ilícito integra o risco do negócio bancário.

Todavia, a análise do caso não permite concluir que a conduta do apelante foi irrelevante para a consumação do prejuízo. O fornecimento ou utilização enganosa de senhas, e demais dados sensíveis a terceiros — ainda que apresentados sob vestes de aparente legitimidade — representa comportamento que foge ao padrão mínimo de cautela esperado do consumidor de serviços bancários na atualidade. As campanhas institucionais de conscientização, amplamente difundidas nos últimos anos, tornaram de conhecimento geral a orientação de que instituições financeiras jamais solicitam senhas ou códigos de segurança por telefone. A adesão do apelante à solicitação dos fraudadores, mesmo diante desse contexto de ampla divulgação, configura conduta que concorreu de forma relevante para a realização do dano.

Essa concorrência de causas, a falha do banco em prevenir a exploração fraudulenta de sua identidade e a negligência do consumidor ao fornecer dados sigilosos, conduz naturalmente à solução da culpa concorrente, com a consequente redução da indenização material à metade do valor efetivamente comprovado nos autos. Essa solução guarda proporcionalidade com a participação de cada polo no encadeamento causal e evita tanto a total isenção da instituição financeira, que seria injusta diante da falha demonstrada, quanto a integral



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilização do banco, que seria igualmente inadequada diante da contribuição ativa da vítima para o resultado.

No que concerne ao dano moral, contudo, a pretensão não pode ser acolhida. O reconhecimento do abalo extrapatrimonial pressupõe que a conduta do ofensor tenha sido determinante na produção do sofrimento alegado. No caso em exame, a participação do próprio apelante no evento é tão significativa que rompe, nesse aspecto específico, o nexo de causalidade adequado entre a falha do banco e o dano moral pretendido. A angústia, o constrangimento e o sofrimento decorrentes de ter sido enganado derivam, em medida preponderante, da própria conduta do autor. Reconhecer o dano moral nessas circunstâncias seria, em última análise, imputar ao banco o sofrimento decorrente predominantemente do comportamento da própria vítima, o que contraria a lógica da responsabilidade civil.

Assim, dou parcial provimento ao recurso para condenar a instituição financeira apelada ao pagamento de indenização por danos materiais correspondente à metade do prejuízo comprovado nos autos, valores corrigidos e com juros legais da data do fato danoso, ou de cada desembolso, considerados os termos da Súmula 54 do E. STJ.

Diante do resultado deste julgamento fixo honorários advocatícios em favor do patrono do apelante em 12% do total da condenação, sobre o que também deverá recolher custas proporcionais, mantida a fixação pela sucumbência parcial do apelante, tal como estabelecida na sentença, apenas reduzindo-se da base de cálculo o valor da condenação, observados os termos do art. 98, §3º do CPC.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao **prequestionamento**, fica expressamente declarada a inexistência de vulneração a todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evocadas, em conformidade com o preconizado nas Súmulas 282 do E. STF e Súmula 211 do E. STJ.

Na hipótese de interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, sendo registrado que seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Pelo exposto, **dou provimento parcial** ao recurso.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator