



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000194601

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006670-09.2025.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JACKSON BORSATTO.

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 provimento parcial ao recurso, 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 10 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006670-09.2025.8.26.0019

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Jackson Borsatto

Ação: Procedimento Comum – Bancários

Origem: Foro de Diadema – 2ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª Instância: Willi Lucarelli

Voto nº 6347

**DIREITO DO CONSUMIDOR E
BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL.
OPERAÇÕES BANCÁRIAS
FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA
CENTRAL TELEFÔNICA. CULPA
CONCORRENTE. RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.**

I – CASO EM EXAME

Cliente bancário vítima de golpe mediante ligação telefônica de suposto funcionário que, demonstrando acesso a dados sigilosos, induziu o procurador do autor a acessar aplicativo bancário e seguir orientações que culminaram em transferências fraudulentas via TED e PIX em 17/04/2025, ocasionando saldo negativo e cobrança de juros de cheque especial. Sentença condenou banco à restituição integral dos valores e ao pagamento de R\$ 8.000,00 por danos morais.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Legitimidade passiva da instituição financeira. Necessidade de litisconsórcio passivo necessário com beneficiários das transferências. Caracterização de culpa

exclusiva da vítima ou de terceiro. Configuração de falha na prestação de serviços. Reconhecimento de culpa concorrente. Adequação do quantum indenizatório.

III – RAZÕES DE DECIDIR

Preliminares rejeitadas. Legitimidade passiva configurada. Inexistência de litisconsórcio passivo necessário (art. 114, CPC), tratando-se de responsabilidade contratual entre consumidor e banco, sendo eventual direito de regresso matéria autônoma.

Relação de consumo. Aplicação do CDC e responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, CDC; Súmulas 297 e 479, STJ).

Culpa concorrente reconhecida (art. 945, CC). Consumidor agiu imprudentemente: atendeu ligação de desconhecido, não verificou autenticidade da comunicação, acessou aplicativo mediante orientação do fraudador, forneceu credenciais de segurança. Boletim de Ocorrência comprova que o procurador admitiu ter seguido instruções do fraudador, sendo sua conduta fator preponderante para êxito da fraude.

Falha na prestação de serviços. Operações manifestamente atípicas e incompatíveis com perfil histórico. Banco não implementou ou acionou sistemas de detecção de fraudes: ausência de alertas ao cliente, de bloqueio temporário, de exigência de confirmação adicional. Descumprimento da Resolução 4.893/2021 do BACEN. Sistemas modernos de inteligência artificial disponíveis não foram acionados apesar de operações apresentarem todos os indicadores de fraude simultâneos. Defeito

no serviço (art. 14, §1º, CDC).

Repartição proporcional. Culpa concorrente não se confunde com culpa exclusiva (art. 14, §3º, II, CDC). Responsabilidade equitativa de 50% para cada parte: consumidor fragilizou deliberadamente sistemas de segurança; banco não monitorou operações atípicas nem implementou mecanismos eficazes de prevenção.

Danos materiais. Banco restituirá 50% do prejuízo referente às operações fraudulentas, deduzidos valores já ressarcidos pelo MED, apurados em liquidação. Afastamento de 50% dos juros e encargos do cheque especial, cabendo ao autor os 50% remanescentes.

Danos morais. Configurados pela subtração indevida, saldo negativo e cobrança de encargos. Culpa concorrente impõe redução. Quantum reduzido de R\$ 8.000,00 para R\$ 4.000,00, atendendo princípios da proporcionalidade, razoabilidade.

Sucumbência recíproca. Cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. O banco apelante deverá pagar ao advogado da autora honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação material e moral, e o apelado, por sua vez, deverá pagar ao advogado do apelante honorários advocatícios no mesmo percentual sobre o valor em que decaiu dos danos materiais.

IV – DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido para: (a) reconhecer culpa concorrente de 50% para cada parte; (b) reduzir danos materiais em 50%; (c) afastar 50% dos encargos do cheque especial; (d) reduzir danos morais para R\$ 4.000,00.

TESE: Caracteriza-se culpa concorrente (art. 945, CC) quando o consumidor, embora vítima de golpe mediante engenharia social, atua com imprudência ao seguir orientações de terceiros desconhecidos e franquear credenciais bancárias, e, simultaneamente, a instituição financeira deixa de implementar ou acionar sistemas de detecção de operações manifestamente atípicas, em descumprimento ao dever de monitoramento e prevenção de fraudes (Resolução 4.893/2021, BACEN), impondo-se repartição proporcional da responsabilidade com mitigação das indenizações.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 237/241, cujo relatório se adota, que julgou: “...Ante o exposto, ratifico a tutela de urgência e resolvo o processo com julgamento de mérito, nos termos do disposto no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para JULGAR PROCEDENTE o pedido, a fim de CONDENAR o requerido à restituição integral dos valores indevidamente transferidos da conta corrente do requerente mediante as operações fraudulentas de TED e PIX ocorridas em 17 de abril de 2025, deduzindo-se os valores já ressarcidos através do Mecanismo Especial de Devolução, a serem apurados em liquidação de sentença, com o afastamento da cobrança de juros e encargos do cheque especial incidentes sobre o saldo negativo decorrente

exclusivamente das transferências fraudulentas, devendo o requerido, se o caso, proceder ao estorno de tais valores. CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária a partir da data desta sentença. Nos termos dos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo 1º, do Código Civil, considerando as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905 de 2024, deverá ser observado: I) até o dia 29 de agosto de 2024, correção monetária com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e juros de mora de 1% ao mês; II) a partir de 30 de agosto de 2024, início da vigência da Lei nº 14.905 de 2024, os índices serão atualizados da seguinte forma: a) IPCA IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) taxa SELIC deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) taxa SELIC quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.”

O Banco Bradesco S.A., ora apelante, busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: preliminarmente, é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que não teve qualquer ingerência nas transações realizadas na conta do autor, sendo as operações efetivadas mediante fornecimento de senha e token pelo próprio cliente aos fraudadores, devendo os beneficiários das transferências responder pelos danos; alternativamente, requer o reconhecimento da necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das transferências,

quais sejam, Ariane Gomes da Silva, Roberto Borsatto e Ana Cristina de Oliveira; no mérito, aduz que restou configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caracterizando fortuito externo excludente de responsabilidade, porquanto as operações foram realizadas de forma regular, com autenticação mediante senha e token fornecidos pelo próprio cliente aos fraudadores, configurando golpe de estelionato eletrônico conhecido como "golpe da falsa central de atendimento"; argumenta que não houve falha na prestação do serviço bancário, vez que as transações somente poderiam ter sido efetivadas com o uso de senha e demais dispositivos de segurança do cliente, inexistindo vulnerabilidade nos sistemas da instituição financeira; ressalta que os dados pessoais podem ser obtidos em diversas bases públicas e privadas disponíveis na internet, não sendo de exclusividade do banco, afastando a alegação de vazamento de informações; subsidiariamente, caso não seja acolhida a tese de culpa exclusiva, requer o reconhecimento da culpa concorrente da vítima, com aplicação do artigo 945 do Código Civil; eventualmente, pleiteia a redução substancial do valor arbitrado a título de danos morais, por considerar desproporcional e violador dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; requer, por fim, a inversão dos ônus sucumbenciais, aplicando-se o princípio da causalidade.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões às fls.285/326

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais pela qual a parte autora alega que seu genitor e procurador, Robson Antônio Borsatto, em 17 de abril de 2025, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco identificado como Marcio Silva, que demonstrou ter acesso a informações detalhadas e sigilosas da conta corrente, incluindo dados sobre transferência de R\$ 18.900,00, e que, acreditando tratar-se de funcionário legítimo da instituição financeira, foram realizadas operações de transferência via TED e PIX que ocasionou um saldo negativo de R\$ 8.836,69 e cobrança de juros de cheque especial, tendo o autor solicitado o reembolso e o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução, obtendo apenas ressarcimento parcial.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou procedente o pedido, condenando a instituição financeira à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais, sobrevindo o presente recurso interposto pela parte ré.

Pois bem.

De início, fica afastado o pedido de ilegitimidade passiva da requerida na medida que se busca apurar nestes autos a ocorrência de operação fraudulenta em conta mantida na instituição financeira, ora apelante.

Igualmente improcede a alegação de necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das transferências. Não se trata de

litisconsórcio obrigatório nos termos do artigo 114 do Código de Processo Civil, tratando-se a questão de responsabilidade entre a instituição financeira e seu cliente pela segurança das operações bancárias.

A relação jurídica controvertida nos presentes autos é aquela existente entre o consumidor e a instituição financeira prestadora de serviços bancários, fundada no contrato de conta corrente e na legislação consumerista. Os beneficiários das transferências não integram essa relação contratual, não sendo sua presença indispensável para que se possa decidir sobre a responsabilidade do banco pelos danos alegadamente sofridos pelo autor.

Eventual direito de regresso que possa ser exercido pela instituição financeira contra terceiros não configura hipótese de litisconsórcio necessário, devendo ser discutido em demanda autônoma.

Afasta-se, destarte, a preliminar de litisconsórcio passivo necessário.

Cumprido registrar 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 a instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Conforme 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 art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

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

À vista disso, 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 nº 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 sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, assim, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Do simples compulsar dos autos verifico que o genitor do apelado recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco identificado como Marcio Silva, acerca de uma transferência de R\$ 18.900,00, e que, acreditando tratar-se de funcionário legítimo da instituição financeira acessou o aplicativo do banco e seguiu os passos do fraudador, que culminou com as operações fraude (TED e PIX).

Aliás, analisando o B.O. juntado às fls. 38/39, percebe-se que o genitor do apelado declara que: *“...foi orientado a acessar o aplicativo do banco e seguir alguns passos para realizar o bloqueio das transferências e se ele autorizasse que ele Márcio registrasse BO junto à Polícia Federal por fraude.”*

A conduta do genitor do autor em acessar o aplicativo em razão da orientação do fraudador foi fator preponderante para o êxito da fraude praticada, no caso, pix e TED

Aliás, a instituição financeira ré, ora

apelante, alegou que as operações foram realizadas mediante a utilização de senha pessoal e token.

Fato é que o genitor do autor acessou o aplicativo do banco em razão da orientação do fraudador para bloqueio das transferências. Embora tenha sido vítima de ardilosa manobra criminosa, é inegável que sua conduta foi determinante para a consumação do golpe. Ao obedecer às instruções para bloqueio das transferências o autor franqueou aos criminosos a possibilidade de concretizar as transferências via TED e PIX.

Não obstante todo o expendido quanto à conduta imprudente e negligente do genitor do apelado, que efetivamente concorreu de forma determinante para a consumação do golpe, impõe-se reconhecer que também houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira requerida, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Com efeito, embora a parte autora tenha fragilizado deliberadamente os mecanismos de segurança ao seguir as orientações do fraudador, não se pode olvidar que o apelante possui dever legal e contratual de implementar sistemas eficientes de detecção e prevenção de fraudes, notadamente quando se trata de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil histórico de utilização da conta pelo correntista.

No caso concreto, conforme amplamente

demonstrado nos autos e incontroverso entre as partes, a conta do autor não apresenta movimentações em sequência dos valores das operações fraudulentas. O extrato de fls. 32/35 demonstra que as operações realizadas são atípicas.

Em outras palavras, diante de cenário tão evidentemente atípico e suspeito, cabia ao banco réu, ter acionado automaticamente os sistemas de segurança preventivamente, ensejando bloqueio cautelar das operações, o que não fez.

As instituições financeiras modernas, especialmente aquelas de grande porte como o réu, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações, baseados em algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, capazes de identificar padrões de comportamento dos correntistas e detectar operações que destoam significativamente do perfil histórico de cada cliente. Trata-se de tecnologia amplamente disponível e de implementação obrigatória, considerando-se a Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, que estabelece a obrigatoriedade de instituições financeiras adotarem políticas de prevenção à fraude e mecanismos de segurança adequados.

No caso vertente, não se tratava de operações sutilmente diferentes do padrão da cliente, mas de movimentações flagrante e grosseiramente atípicas, envolvendo operações distintas em curto espaço temporal e em valores incompatíveis com o histórico.

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

É cediço 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. 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 vertente, em que todos os indicadores de fraude se encontravam simultaneamente presentes.

Do mesmo modo, o réu não logrou êxito em demonstrar 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

réu 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 comparecimento presencial.

Ressalta-se, inclusive, que as medidas de segurança só foram adotadas após a ocorrência da fraude.

A ausência de tais medidas configura falha na prestação de serviços, nos termos do art. 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, o consumidor que mantém recursos em instituição financeira de grande porte legitimamente espera que seu patrimônio esteja protegido por sistemas modernos de detecção de fraudes, capazes de identificar operações manifestamente atípicas e suspeitas.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo 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:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA

AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Caso peculiar em que a autora idosa foi orientada pelos fraudadores a comparecer a agência bancária e lá foi atendida pela preposta da ré. Caberia a ré esclarecer com detalhes a narrativa da autora. A ré sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude. Essa a causa

determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causais. Além disso, verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucos minutos, foram efetuados a contratação de três empréstimos nos valores de R\$ R\$ 27.960,00, de R\$ 4.744,00 e de R\$ 474,00, totalizando R\$ 33.178,00. E ainda, os fraudadores efetuaram quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 4.700,00, de R\$ 41,00, de R\$ 5.250,00 e de R\$ 10.000,00. Bem como duas recargas de celular de R\$ 100,00 e de R\$ 130,00. Ressalte-se que os três empréstimos foram firmados em menos de 15 minutos. Este fato por si só já causaria estranheza e suspeitas. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ.

Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) inexigibilidade dos contratos de empréstimos, (ii) devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. . E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

*(TJSP; Apelação Cível
1039610-10.2022.8.26.0576; Relator
(a): Alexandre David Malfatti; Órgão
Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado;
Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025;
Data de Registro: 04/07/2025)*

*Apelações Cíveis. Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. **Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço.** Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. **Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil da correntista.** Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. **Reparação***

material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1037544-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TÉCNICA DE SPOOFING. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL. Instituição financeira que desenvolve atividade de risco, sujeitando-se à responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias". 2. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Golpe perpetrado mediante técnica de spoofing, com clonagem do número telefônico oficial da instituição bancária. Consumidora induzida a fornecer dados confidenciais por suposto funcionário do banco. Confiança legítima na comunicação estabelecida com a gerente bancária decorrente da relação contratual. Vulnerabilidade do sistema de segurança evidenciada. 3. AUSÊNCIA DE CAUTELAS NECESSÁRIAS. Instituição financeira que não apresentou os contratos de empréstimo supostamente firmados. Precariedade dos procedimentos de verificação. Ausência de monitoramento adequado de operações atípicas que destoavam do perfil da correntista. Ônus probatório não desincumbido pelo banco réu nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. 4. TEORIA

DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. Atividade bancária sujeita a constantes tentativas de fraude. Dever de implementação de sistemas de segurança adequados e eficazes. Falhas no sistema não exoneram a responsabilidade do fornecedor. Risco da atividade que deve ser suportado pela instituição financeira, não pelo consumidor, parte vulnerável na relação jurídica. 5. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. Reconhecimento da nulidade dos contratos de empréstimo fraudulentamente celebrados. Declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes. Determinação de restituição das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros de mora. 6. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Transtornos decorrentes da cobrança indevida em benefício previdenciário. Dano moral in re ipsa, dispensando prova específica do abalo psíquico. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica. Precedentes da 15ª Câmara

de Direito Privado. RECURSO DESPROVIDO. Sentença mantida integralmente. (TJSP; Apelação Cível 1061045-58.2024.8.26.0224; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

Destarte, impõe-se reconhecer que, embora a parte apelada tenha agido com inequívoca imprudência e negligência, fragilizando os sistemas de segurança do banco, também o banco réu concorreu para o evento danoso ao deixar de implementar ou acionar mecanismos de detecção e bloqueio de operações manifestamente atípicas e suspeitas.

Caracteriza-se, portanto, 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.*"

A culpa concorrente constitui hipótese de mitigação, e não de exclusão, 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 vertente, sopesando-se as condutas de ambas as partes, tem-se que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual, pelos seguintes fundamentos:

Quanto à culpa da parte apelada (50%): o genitor do autor atendeu ligação telefônica de pessoa desconhecida, não averiguou se de fato havia sido realizada a operação informada, não verificou se o telefone correspondia a canais oficiais do banco, confiou que seria representante do réu, seguiu orientações do suposto preposto, fragilizando os sistemas de segurança do banco.

Quanto à culpa do réu (50%): Não implementou ou não acionou sistemas de detecção de operações atípicas; Permitiu a realização de operações em valores elevados, fora do perfil histórico da correntista; Não enviou alertas ao cliente sobre as movimentações suspeitas; 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.

A repartição equitativa em 50% para cada parte revela-se justa e proporcional, considerando que ambas

contribuíram de forma significativa para o evento danoso. O cliente, por sua extrema falta de cautela; o banco, por não ter detectado e bloqueado operações que, objetivamente, apresentavam todos os indícios de fraude.

Diante do reconhecimento da culpa concorrente, impõe-se a reforma parcial da sentença de primeiro grau, sendo que o apelante/requerido deve ser condenado a restituir à parte autora 50% (cinquenta por cento) do valor total do prejuízo material comprovado referente as operações fraudulentas de TED e PIX, deduzido os valores já ressarcidos através do Mecanismo Especial de Devolução.

Igualmente devem ser afastados os juros e encargos do cheque especial incidentes sobre o saldo negativo decorrente exclusivamente das transferências fraudulentas, na proporção de 50% (cinquenta por cento), cabendo ao autor suportar os 50% (cinquenta por cento) remanescentes dos encargos até a efetiva regularização da situação de sua conta corrente.

No tocante aos danos morais, conquanto a sentença recorrida tenha fixado a indenização em R\$ 8.000,00, impõe-se a readequação do quantum indenizatório em razão do reconhecimento da culpa concorrente. É certo que a situação vivenciada pelo autor ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano, causando transtornos e aflição que extrapolam os dissabores toleráveis nas relações de consumo. A subtração indevida de valores de sua conta corrente, resultando em saldo

negativo e cobrança de encargos, causou impacto financeiro e emocional relevante.

Entretanto, o reconhecimento da culpa concorrente do consumidor, impõe a redução do valor da indenização por danos morais. Com efeito, o sofrimento experimentado pelo autor decorre, em grande medida, de sua própria desídia em observar os deveres elementares de cautela na guarda de suas credenciais bancárias, não sendo razoável que a instituição financeira responda integralmente por dano moral cuja causa foi a conduta imprudente do genitor e procurador do autor.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir

natureza compensatória, também é satisfatória: em la imposibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavía, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ

239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís

de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câm., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câm., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, entendo viável a fixação de indenização de R\$ 4.000,00 por atender aos princípios da proporcionalidade.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, a fim de reconhecer a culpa concorrente entre autora e réu pelas transações impugnadas em sede inicial, assim como reduzir a indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, devendo o banco apelante pagar ao advogado da autora honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação material e moral, e o apelado, por sua vez, pagar ao advogado do apelante honorários advocatícios no mesmo percentual sobre o valor em que decaiu dos danos materiais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para a) reduzir em 50% a condenação do valor total do prejuízo material comprovado referente as operações fraudulentas de TED e PIX ocorridas em 17 de abril de 2025, deduzido os valores já ressarcidos através do Mecanismo Especial de Devolução, a serem apurados em liquidação de sentença; b) afastar os juros e encargos do cheque especial incidentes sobre o saldo negativo decorrente



exclusivamente das transferências fraudulentas, na proporção de 50% (cinquenta por cento), cabendo ao autor suportar os 50% (cinquenta por cento) remanescentes dos encargos até a efetiva regularização da situação de sua conta corrente; c) reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 4.000,00.

Em relação à correção monetária e juros de mora fica mantida as balizas fixadas na r. sentença: “Nos termos dos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo 1º, do Código Civil, considerando as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905 de 2024, deverá ser observado: I) até o dia 29 de agosto de 2024, correção monetária com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e juros de mora de 1% ao mês; II) a partir de 30 de agosto de 2024, início da vigência da Lei nº 14.905 de 2024, os índices serão atualizados da seguinte forma: a) IPCA IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) taxa SELIC deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) taxa SELIC quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora”.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator