



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343323

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007075-78.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA JOSÉ PARRA ALVES DE SOUZA.

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 em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, 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 7027/26

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME – Apelação da parte ré contra sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade do débito relativo a empréstimo contratado mediante “golpe da “falsa central de atendimento”, além de condenar o réu à reparação por danos morais de R\$ 5.000,00. O apelante sustenta inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as operações foram realizadas com uso regular de senha e *token* da autora, tratando-se de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, com ausência de nexó causal e de ato ilícito, requerendo a reforma integral da sentença.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar: 1. A validade da contratação do empréstimo e das transações realizadas na conta da autora; 2. A responsabilidade da instituição financeira em caso de fraude; 3. A existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Efeito suspensivo afastado – Hipótese dos autos não enseja eficácia imediata da sentença - Réu não comprovou regularidade das contratações – Transações deveriam ensejar alerta de segurança – Prova negativa inexigível da autora - Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo – Danos morais afastados - Conduta da parte autora afasta a reparação extrapatrimonial - Dissabor cotidiano disparado pela parte autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido para reconhecer culpa concorrente e afastar a reparação por danos morais.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno. 2. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. Danos morais não se configuram quando ausente prova de violação a direitos de personalidade.

Legislação Citada: Art. 14 do CDC.

Jurisprudência Citada: Súmula 479 e Tema 1059 do STJ;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel. Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I; 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 – Turma V; j. 18/08/2025).

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra a r. sentença de fls. 128/135, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para declarar a nulidade do contrato de empréstimo celebrado em nome da autora, reconhecer a inexigibilidade dos valores dele decorrentes e condenar o réu ao pagamento de reparação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, mantida a tutela anteriormente concedida.

Recurso tempestivo, bem preparado, respondido, com pedido de recebimento no efeito suspensivo.

Em suas razões, o réu sustenta inexistência de falha na prestação do serviço, alegando que as operações foram realizadas mediante uso regular de senha e token pessoal da autora, inexistindo invasão sistêmica ou defeito de segurança, afirmando estar em exercício regular de direito, tratando-se de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Defende a regularidade do contrato de empréstimo e das transferências efetuadas, afirmando ausência denexo causal e de ato ilícito, e aduz, ainda, que a autora não teria comprovado o alegado dano ou irregularidade. Requer a reforma integral da sentença, com a improcedência dos pedidos.

Contrarrazões em fls. 153/159, sem preliminares.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à validade da contratação de empréstimos e transferências de valores da conta da autora, mediante contato telefônico fraudulento, bem como à ocorrência de danos morais.

Inicialmente, no tocante ao pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, este não merece acolhida pois não tratam os autos de hipótese de eficácia imediata da sentença (Art. 1.012, caput – CPC/2015).

A irresignação recursal comporta parcial provimento.

No contexto processual, o réu não se desincumbiu do ônus de demonstrar a autoria e regularidade dos empréstimos impugnados. A ausência de prova idônea que vincule a autora à realização das operações, aliada à falta de evidências quanto à adoção de medidas eficazes para a prevenção de fraudes, evidencia falha na prestação do serviço, nos termos do Art. 14 do CDC.

Afinal, em relação típica de consumo, é dever das instituições bancárias manter sistemas e procedimentos capazes de detectar e bloquear transações que destoem do perfil de uso do serviço pelo cliente, com o objetivo de prevenir fraudes e assegurar a proteção do consumidor.

Ademais, por comezinho princípio de direito, não se pode



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exigir da autora a produção de qualquer prova negativa, vale dizer, de que o empréstimo não foi por ela contratado.

Na hipótese em análise, a autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento, pelo qual lhe teria sido noticiada a efetivação de crédito em conta da quantia de R\$ 24.858,01, contratada em operação de empréstimo e, após contato com o fraudador por chamada, a autora acatou orientações do suposto atendente para a realização da "devolução" do valor que não havia solicitado, por meio do pagamento de dois boletos nos valores de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.999,00 (fls. 24/25).

Indubitável que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que o fazia por determinação de preposto do réu.

Entretanto, os lançamentos em valores elevados, realizados em sequência logo após o crédito dos empréstimos fraudulentos (fl. 52), destoam do perfil de consumo da autora e demonstravam a provável ocorrência de fraude, a ensejar atitude pronta do réu, de bloqueio para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

Portanto, não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta.

Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo 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”*.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da autora no caso em questão.

Como já considerado, a autora colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, inclusive informando sua chave de segurança (fl. 5), acreditando tratar-se de atendimento realizado por preposto do réu.

Assim, ainda que causada por informações dadas pelo golpista, gerando na autora confiança de que se tratava de funcionário do réu, sua conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo desconhecido fraudador, sem se certificar da veracidade do contato, foi relevante também na concretização das transações, ainda que as operações realizadas fossem dissonantes de seu perfil de uso do serviço.

Desse comportamento indesejável, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente de ambas as partes, com a divisão proporcional do prejuízo, como melhor composição da controvérsia, tornando de rigor o acolhimento parcial das razões recursais do réu para condenar ambos a arcar com 50% do prejuízo decorrente do ocorrido, repartindo-se, dessa forma, a responsabilidade entre os recorrentes, quanto ao dano material.

Ressalte-se que deve ser compensado no cálculo para repartição do prejuízo o valor de R\$ 10.659,01, já depositado pela autora nos autos, referente ao crédito restante do mútuo, cujo levantamento pelo réu já foi autorizado à fl. 135.

Quanto ao dano moral, este apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quando se trata de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

Não se pode olvidar, ainda, de que a autora disparou parte da movimentação bancária indevida de sponte própria, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputando-os ao réu.

Assim, embora configurada a falha na prestação do serviço, não se verifica, no caso concreto, abalo que ultrapasse os meros dissabores inerentes ao cotidiano, ausente demonstração de efetiva dor, sofrimento ou humilhação aptos a caracterizar dano moral indenizável, razão pela qual deve ser afastada a condenação imposta a esse título, com o provimento do recurso do réu neste ponto.

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, acolhem-se parcialmente as razões recursais para reconhecer a culpa concorrente, com repartição igualitária dos danos materiais decorrentes da fraude, bem como para afastar a reparação por danos morais.

Quanto aos honorários, o STJ firmou a seguinte tese em sede do Tema repetitivo 1059:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Tendo em vista a sucumbência, que passa a ser recíproca, reajusto o pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que redistribuo e fixo em 10% sobre o valor da condenação, em favor do patrono da autora, e em 10% sobre a diferença entre o valor da causa e da condenação, em favor do patrono do réu, vedada a compensação nos termos do Art. 85, § 14 do CPC.

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, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora