



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000129608

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007326-39.2024.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANGELO DOMINGOS LUPERINI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos deram provimento em parte ao recurso do réu, prejudicado o recurso do autor, vencidos a 2ª Desembargadora, que declara voto contrário, e o 5º Desembargador**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1007326-39.2024.8.26.0297

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO(A): ANGELO DOMINGOS LUPERINI

COMARCA: JALES

JUIZ(A): MARIA PAULA BRANQUINHO PINI

VOTO Nº 10.858

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Insurgência do requerido. CULPA CONCORRENTE. Requerente vítima de estelionato, tendo praticado atos vários, que culminaram nas transações impugnadas. Consumidor guardião de seus meios de acesso ao produto bancário, responsabilizando-se por condutas suas que derruam a segurança ínsita ao serviço. Pluralidade de operações e seus valores, contudo, que claramente não correspondiam ao perfil do autor. Casa bancária de quem se exigia impedimento das operações dissonantes. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Súmula de nº 479 do E. STJ. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. DANOS MATERIAIS que devem ser igualmente repartidos entre as partes. DANOS MORAIS não configurados, pois ausente circunstância grave o bastante para gerar a destabilização psicológica ou a alteração do comportamento habitual do requerente, ademais concorrente causador do ilícito. CONCLUSÃO. Sentença parcialmente reformada, com a repartição, entre os litigantes, dos danos materiais e afastamento da indenização por danos morais, reconhecida sucumbência proporcional. Provido em parte o recurso do requerido. Prejudicado o recurso do requerente.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 351/358,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que julgou “[...] *PROCEDENTE o pedido inicial para: A) DECLARAR a inexigibilidade das contratações relativas aos empréstimos impugnados pelo autor, nos valores de R\$ 25.546,95 e R\$ 2.700,00; B) CONDENAR o requerido a pagar ao requerente, a título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente de acordo com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça e juros de mora de 1%, ambos a partir desta data; C) CONDENAR o requerido a pagar ao requerente, a título de danos materiais, o equivalente à aplicação financeira (R\$ 13.394,86) e às parcelas cobradas ao autor, valor a ser apurado em sede de execução. Tal quantia deverá ser atualizada monetariamente de acordo com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir do desconto e juros de mora de 1% a contar da citação até o efetivo pagamento. Torno definitiva a tutela concedida parcialmente às fls. 71/72 [...] Em razão da sucumbência, condeno o requerido ao pagamento de custas processuais, despesas processuais e honorários advocatícios fixados, em consonância com o §8-A do artigo 85 do Código de Processo Civil em vigor, no valor de R\$ 5.992,22 nos termos da Tabela de Honorários Advocatícios - ano 2025 da Ordem dos Advogados do Brasil, cujo pagamento deverá ser realizado com juros de mora de 1% a partir do trânsito em julgado desta (artigo 85, §16 do CPC) e correção monetária de acordo com a tabela prática do TJSP a partir do arbitramento” (fls. 357).*

Recorre o requerido (fls. 362/374), alegando ter despontado o ilícito por culpa exclusiva do requerente e de terceiros fraudadores, sem concurso da casa bancária, de quem se não exigia exame da vontade do correntista em cada qual das operações realizadas. Sustenta terem as operações observado ao limite conferido ao requerente, inexistindo quebra de perfil suficiente a indicar fraude. Diz não despontada, portanto, falha na prestação do serviço bancário. Afirma não ter o requerente suportado dano moral, subsidiariamente pugnando pela minoração do valor indenizatório. Em tese também subsidiária, defende a concorrência de culpas. Atribui ao requerente ônus sucumbencial. Requer a reforma do julgado.

Contrarrrazões a fls. 382/386.

Recurso adesivo do requerente a fls. 387/394, pelo qual perseguida a majoração da indenização por danos morais, dada a vulnerabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do vitimado e, ademais, o caráter pedagógico-punitivo do instituto. Bate-se, ainda, pela majoração dos honorários sucumbenciais, à luz do significativo valor atribuído à pretensão acolhida. Requer a reforma do julgado.

Contrarrazões a fls. 398/402.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, conheço dos recursos interpostos, pois tempestivos, estando adequadamente preparado aquele do requerido (fls. 375/378 e 404), enquanto dispensado da paga o requerente, pois beneficiário da gratuidade de trâmite (fls. 71).

No mérito, prospera em parte o recurso do requerido, acabando prejudicado o recurso do requerente.

Narra-se, na atrial, que, “[...] no dia 22/08/2024, um indivíduo que se identificou com o nome de Hugo Salles, se utilizando do número de telefone 99753-7216, cuja ligação veio ao autor com um símbolo do Bradesco, entrou em contato com o requerente e, justificando que o gerente de minha conta se encontrava ocupado naquela hora, pediu para me avisar que estavam fazendo empréstimos em minha conta corrente mantida perante o banco requerido. [...] Alegou ele que para eu bloquear os empréstimos deveria entrar no aplicativo do banco e proceder conforme a orientação do banco. Assim eu fiz e fui conduzido por ele e, no decorrer da ligação com o agora sabidamente estelionatário, recebi uma mensagem via WhatsApp do meu gerente de contas de nome Felipe, com o seguinte teor: 'Boa tarde, meu amigo, tudo bem?'. E, por volta das 16h21min recebi uma ligação a do Felipe, onde ele comentou de que haviam feito três empréstimos na minha conta, sendo um no valor de R\$ 25.546,00, o outro no valor de R\$ 12.777,91 e o último de R\$ 2.700,00. Os falsários também fizeram um resgate de um investimento que o autor possuía no banco, no valor de R\$ 13.3945,86. Ato contínuo, o fraudadores retiraram o dinheiro de minha conta bancária através de três transferências via PIX, sendo uma no valor de R\$ 15.000,00 tendo como destinatário a conta junto ao Banco Sofisa S.A, do correntista Marcelo Tadeu Habib, CHAVE PIX (19) 99402-6551; o segundo PIX para a conta de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Daniel Jofer Loures Passos, também mantida junto ao Banco Sofisa S.A., no valor de R\$25.546,95, CHAVE PIX 056.436.677-66; e, o terceiro PIX para a correntista Marina Mesquita de Almeida, também perante o Sofisa S.A, no valor de R\$ 12.777,91, CHAVE PIX 115.853.447-70. No total, suporrei o autor sofreu um prejuízo de R\$ 53.327,86” (fls. 2).

Os fatos sobreditos tornaram-se incontestados, havendo contenda, tão somente, quanto à possibilidade de responsabilização do requerido, pelo ocorrido.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, o requerente constitui-se consumidor, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatário final do serviço bancário ofertado pelo requerido.

De outro lado, o requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta de serviços financeiros no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do requerido independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, escusando-se do dever de indenizar apenas se demonstrada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do §3º do dispositivo sobredito.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadriñar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do requerido.

Da narração dos fatos contidos na petição inicial, verifica-se que o requerente foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que, passando-se por prepostos do requerido, enlearam-no em narrativa falseada, levando-o a praticar atos vários, que culminaram nas transações impugnadas.

De se ter, pois, que o requerente seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, adotando condutas incautas sem as quais não frutificaria a empreitada criminosa — afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso do autor, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear atendimento e contatar o correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível, sistema que, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço, porém facilmente é derruído, se age com descautela o usuário.

Concorreu, portanto, o requerente com o despontar do evento danoso, pois, por conduta sua, franqueou o acesso dos fraudadores ao produto bancário.

Não obstante, tira-se, dos elementos de convicção coligidos, que as operações realizadas pelos fraudadores fogem do padrão de consumo do requerente, pois, tidas a mesmo dia, de forma sequencial e em valores significativos (fls. 43/47), em tudo destoam daquelas usualmente realizadas pelo requerente (fls. 294/299).

Ora, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo titular do produto bancário e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. Isso, porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

É dizer, não frutifica defesa qualquer no sentido de que a falha não seria oponível ao requerido, ao fundamento de que advinda da conduta de terceiro, pois certa é sua capacidade, como ente financeiro hipersuficiente, de aperceber-se das extravagâncias das operações, caracterizando-se, no caso presente,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito interno, com aplicação, por conseguinte, do disposto na Súmula de nº 479 do E. STJ, pela 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*”.

Isso, gize-se, pois “*a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre, evidentemente, de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes*” (STJ, REsp n. 1.093.440/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 2/4/2013, DJe de 17/4/2013).

Assim, por um lado, constata-se, dos fatos expostos na petição inicial, que o requerente falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados ao produto bancário, concorrendo no sucesso da empreitada criminoso, que teve por essencial sua descautela. Contudo, por outro lado, havida também falha na segurança do serviço prestado pelo requerido, considerando as operações bancárias distintas do perfil financeiro do autor, em claro fortuito interno.

Há, portanto, culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, vez que, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (GODOY, Cláudio Luiz Bueno et al. *Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência*. coordenação Cezar Peluso, 13 ed., Barueri/SP: Manole, 2019; p. 933).

Por tais razões, os prejuízos materiais experimentados pelo requerente, consubstanciados na soma dos valores da aplicação financeira subtraída (R\$13.394,86) e das contraprestações adimplidas, porém inexigíveis, advindas dos contratos fruto de fraude, deverão ser repartidos, em igual proporção, entre as partes.

A mesmo passo:

“*Ação indenizatória em danos materiais. Fraude bancária. Sentença de procedência. Autora que foi vítima de estelionato, a partir de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contato com terceiros que, passando-se por prepostos da instituição ré, enlearam-na em narrativa falseada. A requerente acessou link encaminhado pelo Whatsapp e informou seus dados bancários e sigilosos no aplicativo. Ademais, dirigiu-se às agências bancárias para realizar transferências em valores vultuosos em favor de terceira desconhecida, seguindo as orientações dos estelionatários, fato que corroborou a aparência de regularidade das operações. Posteriormente, entregou seus cartões de crédito e débito a motoboy. Condutas incautas adotadas pela autora que facilitaram o sucesso da empreitada criminosa. Operações, entretanto, claramente distantes do perfil da autora, não tendo o réu comprovado a tomada de qualquer medida de cautela, diante das suspeitas características das transferências. Culpa concorrente configurada. Repartição dos prejuízos em igual proporção, de modo a refletir a contribuição de ambos para o desfecho desfavorável. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1168050-26.2024.8.26.0100; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 26/11/2025, destaque nosso.)

Seguindo, há de ser afastado o dano moral.

A lesão moral deva ser grave o bastante para tornar razoável sua compensação com uma vantagem patrimonial, como lenitivo. Trata-se do “[...] resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros” (STJ, REsp n. 669.914/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 25/3/2014, DJe de 4/4/2014).

Daí que “[...] só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 87).

É dizer, “[...] não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. [...] Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral indenizável*, 2ª ed., São Paulo: Lejus, 1999, p. 116).

Isso, pois, “nessa tendência de vulgarização e banalização da reparação por danos morais, cumpre aos julgadores resgatar a dignidade desse instituto que, conforme nos ensina CAHALI, foi penosamente consagrado no direito pátrio. Esse resgate passa, necessariamente, por uma melhor definição de seus contornos e parcimônia na sua aplicação, para invocá-lo apenas em casos que reclamem a atuação jurisdicional para o reparo de grave lesão à dignidade da pessoa humana” (STJ, REsp n. 1.426.710/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/10/2016, DJe de 9/11/2016).

Aqui, não se ignora que a falha na prestação do serviço causa dissabores. Todavia, o requerente não demonstrou repercussões graves que gerassem lesão nos direitos da personalidade. Não houve cobrança vexatória nem há relato de inclusão em cadastro restritivo.

Assim, embora a circunstância possa ter causado desassossego, não se mostra grave ao ponto de gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do comportamento habitual do requerente, que, ademais, concorreu no próprio despontar do ilícito.

Em símile tom:

“Ação de indenização por danos materiais e morais – Alegação de transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, a partir de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pessoa que se passou por funcionário do Banco comunicando tentativa de acesso suspeito à sua conta de celular não cadastrado, referindo a necessidade de atualização de dados – Improcedência – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) – Prova no sentido de que a fraude foi praticada através de ligação realizada para o telefone da autora, por pessoa que dispunha previamente de informações bancárias sigilosas, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Conduta da autora encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, fornecendo informações em link disponibilizado pelo Whatsapp de número suspeito, autorizando, indiretamente, a realização de transação durante o atendimento – Conduta da autora que, por outro lado, foi precedida do fato de estar o fraudador de posse de dados pessoais da autora, inclusive, de seu telefone, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais evidenciados – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – **Danos morais não configurados** – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1031182-92.2021.8.26.0602; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2024; Data de Registro: 06/02/2024, destaque nosso.)*

Assim, prospera em parte o recurso do requerido, de modo a que reduzida a condenação por danos materiais e afastada a indenização por danos morais, o que implica em readequação da sucumbência e absoluto prejuízo ao recurso interposto pelo requerente, que se mirava justamente à majoração dos valores indenizatório e sucumbencial.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do requerido, para reduzir à metade a condenação no pagamento de indenização por danos materiais e afastar a condenação no pagamento de indenização por danos morais, reconhecendo a sucumbência proporcional dos litigantes,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de modo que caberá ao requerente o pagamento de 2/3 das custas e despesas processuais, assim como dos honorários advocatícios do causídico do requerido, fixados em 10% sobre o valor dos pedidos indenizatórios afastados, enquanto ao requerido competirá o pagamento de 1/3 das custas e despesas processuais, assim como dos honorários advocatícios do causídico do requerente, fixados em 10% do valor atualizado da condenação; **PREJUDICADO** o recurso do requerente.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Márcio Teixeira Laranjo

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48434
APEL.N°: 1007326-39.2024.8.26.0297
COMARCA: JALES
APTE./APDO.: BANCO BRADESCO S/A
APDA./APTE.: ANGELO DOMINGOS LUPERINI (JUSTIÇA GRATUITA)

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênua, divergir do entendimento adotado pela douta maioria da Turma Julgadora, que deu parcial provimento ao recurso do réu para reconhecer a culpa concorrente do autor, a fim de reduzir pela metade a indenização por dano material e afastar a condenação por dano moral, julgando, assim, prejudicado o recurso adesivo do autor; pois, pelo meu voto, negava provimento ao recurso do réu, mantendo a responsabilidade integral da instituição financeira, e negava provimento ao recurso do autor, para manter o valor fixado a título de dano moral.

Acompanhei a parte do voto que reconhece falha na prestação de serviços bancários pelas razões expostas pelo ilustre Desembargador Relator, divergindo sobre o reconhecimento da culpa concorrente e sobre o cabimento de indenização por dano moral.

No caso, nos termos reconhecidos no voto do douto Relator, o autor foi vítima de fraude, a qual, embora decorrente da prática de crime, não afasta necessariamente a responsabilidade objetiva do agente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por também configurarem ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Eg.Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. **LUIS FELIPE SALOMÃO**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Logo, em decorrência da responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único; CDC, art. 14), o fato de o banco réu ter sido vítima de uma fraude não o exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofreram prejuízo.

E uma vez concluindo que houve defeito na prestação do serviço, como consta do voto do d.Relator, foi o mau funcionamento na segurança da liberação das operações que possibilitou, de forma definitiva, que as fraudes operassem seus efeitos, de modo que igualmente não entendo ser caso de reconhecimento de culpa concorrente.

Esse, aliás, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, que, recentemente, em caso similar, afastou o reconhecimento da culpa concorrente:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2.

Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3.

A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. **A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.**

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação das fraudes, pois, repita-se, tal falha não impossibilitou a consumação de operação que manifestamente diferia do padrão até então adotado.

Tivesse sido constatado pelo banco que **a operação não era compatível com o padrão de consumo do correntista**, os prejuízos eventualmente verificados seriam substancialmente inferiores.

No caso, o autor foi vítima de estelionatários que, passando-se por prepostos do banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu, entraram em contato telefônico informando acerca de supostas movimentações suspeitas em sua conta corrente.

Induzido em erro, o autor seguiu as orientações recebidas, vindo, posteriormente, a constatar a contratação fraudulenta de empréstimos nos valores de R\$25.546,95 e R\$2.700,00, o resgate indevido de aplicação financeira de R\$13.394,86 e a realização de transferências via Pix para terceiros nos montantes de R\$15.000,00, R\$25.546,95 e R\$12.777,91 (fls.46-47), **todas efetuadas no mesmo dia, em curto espaço de tempo e em valores expressivos, operações manifestamente incompatíveis com seu perfil de consumo.**

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, e não demonstrada a ocorrência de uma das excludentes previstas pelo parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deve o banco responder pela falha na prestação de seus serviços e indenizar integralmente o autor pelos danos materiais experimentados.

O dano sofrido pelo autor decorreu da ação de estelionatários que o induziram a acreditar que estaria apenas adotando providências para bloquear movimentações suspeitas em sua conta, quando, na realidade, estava realizando contratações de empréstimos e operações completamente destoantes do perfil do autor, sem que o réu tenha sido suficientemente diligente para coibir a ocorrência das transações atípicas.

Quanto ao dano moral, decorrente da má prestação de serviços, e havendo falha na segurança oferecida pelo banco que permitiu a perpetração do golpe por estelionatários, há que ser reconhecida a sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configuração.

A falha na prestação dos serviços acarretou exacerbado grau de transtorno e prejuízo ao autor.

Como decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça em julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias acima destacadas, tem-se *"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão"* (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

O valor expressivo do resgate indevido da aplicação financeira, aliado aos descontos das parcelas dos empréstimos fraudulentos, impôs ao autor relevante prejuízo financeiro, comprometendo sua subsistência.

Em relação ao valor da indenização, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, esta deve ser fixada em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ele suportado.

Nesse contexto, a indenização fixada em primeiro grau em R\$5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequada para compensar o grau de transtorno suportado pelo autor, além de se revelar consentânea com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos já julgados, não comportando alteração.

Diante de todo o exposto, pelo meu voto,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

negava provimento aos recursos.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
2ª Desembargadora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	Márcio Teixeira Laranjo	2F21B0D0
12	18	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2F4B4112

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1007326-39.2024.8.26.0297 e o código de confirmação da tabela acima.