



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000099433

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007494-33.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante APARECIDA ANTONIA EUGENIO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, deram provimento parcial ao recurso. Contrários o 3º e 4º Desembargadores. Declara voto o 3º Desembargador., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), SOUZA LOPES, IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

EDUARDO VELHO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1007494-33.2023.8.26.0020

APELANTE: APARECIDA ANTONIA EUGENIO DOS SANTOS

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

VOTO nº 29.464

EMENTA

APELAÇÃO – DECLARATÓRIA - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO E DA FALSA CENTRAL. Sentença de improcedência. Recurso da autora, a qual foi vítima do golpe da falsa central telefônica. A autora foi orientada por suposto funcionário do réu a tomar empréstimo e a realizar fraudulentamente o pagamento de boleto para amortização de contratos anteriores. **Culpa concorrente caracteriza.** A autora agiu com desídia ao realizar as transações sem se certificar previamente de que não se tratava de funcionários do réu. O banco, por sua vez, não utilizou os seus mecanismos de segurança ao permitir o vazamento de dados bancários sigilosos e ao não impedir a fraude. **Grau de culpabilidade em 50% para a autora e 50% para o réu.** Indenização material devida em conformidade com o grau de culpabilidade do réu. **Danos morais existentes.** Fixação em R\$2.000,00, com observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade já considerado o grau de culpabilidade. Ônus da sucumbência proporcionalmente repartidos. **Recurso provido em parte.**

Trata-se de **recurso de apelação interposto pela autora Aparecida Antonia Eugênio dos Santos às fls. 234/248** contra a sentença de fls. 228/231 que, em Ação de Obrigação de Fazer Cumulada com Pedido de Danos Morais, proposta em face de **Banco Bradesco SA**, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial e condenou a autora ao pagamento de despesas processuais, custas e honorários advocatícios no percentual de 10% (dez por cento) do valor da causa.

Recorreu a autora buscando a reforma da r. sentença para que sejam providos os pedidos iniciais. Em suas razões recursais disse que em março de 2023 foi vítima de fraude financeira em virtude de terceiro, que se passou por representante do banco apelado, ter utilizado os seus dados vazados. Alegou que o Juízo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a quo, ao afastar a responsabilidade do banco apelado sob fundamento de culpa exclusiva de terceiro e da apelante, desconsiderou a responsabilidade da instituição financeira, a falha na proteção dos dados e a vulnerabilidade da apelante. Asseverou que houve falha na prestação de serviço, que não forneceu seus dados sigilosos a terceiro e que recebeu ligação telefônica de uma pessoa que se identificou como atendente do banco. Pretende a reforma da r. Sentença para que seja declarada a inexistência do débito e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Não houve recolhimento do preparo, em razão da gratuidade de justiça concedida.

Contrarrazões apresentadas às fls. 254/257.

É O RELATÓRIO.

A presente relação jurídica é de consumo, e, de tal modo, deve ser analisada sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, legislação que concede proteção à parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como define o art. 3º do CDC, na medida em que atua na “distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços”.

A autora narrou na inicial que em 29/03/2023 recebeu uma ligação telefônica de Ana Cristina de Queiroz que dizia ser atendente do banco réu, através da qual foi prometida à autora a unificação de todas as suas dívidas para pagamento em 30 x de R\$414,10. Foi dito também que a autora teria R\$1.900,00 disponíveis em sua conta para amortização dos seus dois empréstimos. Acreditando na proposta, a autora tomou o empréstimo, gerando o contrato nº 477842153, para pagamento em parcelas mensais de R\$371,63. Foi orientada também a efetuar o pagamento de um boleto para amortizar a dívida, cujo titular era Renato Pereira da Silva. Disse que foi ludibriada e que em razão de ter havido o vazamento dos seus dados o banco réu deve ser responsabilizado. Asseverou que houve falha na prestação do serviço. Requereu a declaração de inexistência do contrato nº 477842153, a devolução dos valores descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assiste parcial razão à recorrente.

Essa foi vítima da "falsa central de atendimento" e do "falso funcionário", tendo seguido suas orientações para efetuar empréstimos e pagamento de boleto mediante fornecimento apenas do número digitável (461911100000000000001837437010012593050000190000), levando a autora a acreditar que estava contraindo um novo empréstimo para amortização de outros contratos mantidos com o réu.

Ora, apesar de o réu/apelado ter negado sua responsabilidade pelas operações realizadas, fato é que as fraudes foram perpetradas por terceiras pessoas que detinham todos os dados bancários da autora.

Essa foi vítima da "falsa central de atendimento" e do "falso funcionário", tendo sido enganada quando, orientado pela suposta funcionária do réu, realizou a tomada de empréstimo e realizou o pagamento de um boleto achando estar amortizando suas dívidas anteriores.

Verifica-se a falha na prestação do serviço do réu com o vazamento de dados sigilosos, visto que os fraudadores tinham conhecimento dos contratos e dos dados bancários da autora, induzindo-a a acreditar que estava conversando com funcionários do banco réu.

A questão envolvendo a fraude praticada por terceiros, em detrimento dos clientes bancários, já foi objeto de recurso repetitivo no STJ, que assim pacificou a questão: "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. 1.199.782-PR, 2ª Seção, rel. Min. Luiz

Felipe Salomão, j. 28.08.2011)

Isso porque as operações noticiadas permitiu que o autor sofresse desfalque de valor em sua aposentadoria, sendo o caso de aplicação da teoria do risco da atividade, normatizada no art. 14 do CDC e arts. 186 e 927 do CC/02, respondendo o banco objetivamente pelos prejuízos causados.

Por outro lado, não se pode negar o grau de responsabilidade da autora/apelante, a qual, sendo vítima da falta central, veio a realizar empréstimo e a efetuar pagamento de boleto em favor de terceiro fraudador sem se certificar previamente de que não se tratava de funcionários do réu, concorrendo assim para a concretização do golpe. Houve desídia da autora.

A fragilidade do sistema de segurança do banco réu se mostrou evidente, tanto em razão do vazamento de dados quanto da permissão de tomada de empréstimo sem a devida verificação prévia à concretização do ato. **No entanto, conforme já mencionado, no presente caso, esse risco não pode ser assumido exclusivamente.**

A autora, ao seguir as orientações dos falsários e agir por impulso, também contribuiu com o evento danoso.

Dispõe o artigo 945 do Código Civil que “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.”

Nesse sentido, o julgado do C. STJ sobre o tema: “(...)

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. (...) (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

No presente caso, deve-se mensurar a culpa da autora em 50% por não tomar as cautelas necessárias. Já o réu, por não se utilizar dos seus mecanismos de segurança e de não guardar adequadamente os dados bancários da correntista, conforme já mencionado, bem como por ter permitido que a fraude se perpetrasse, deve ter sua culpa mensurada em 50%.

No tocante aos danos morais, esses restaram configurados.

Na fixação da indenização moral devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a fim de desencorajar a prática de novos atos lesivos ao consumidor e para que o ofensor sinta as consequências de seu ato, e também para evitar enriquecimento sem causa pelo requerente.

Sendo assim, no presente caso, o **valor dos danos morais deve ser fixado em R\$2.000,00 (dois mil reais)**. Esse valor se mostra adequado para reprimir a conduta lesiva do réu, sem gerar enriquecimento sem causa da requerente, **já considerado o grau de culpabilidade pelo evento danoso**.

Ante o exposto, fica a sentença reformada para reconhecer a inexigibilidade de 50% (cinquenta por cento) dos valores tomados fraudulentamente, relativo ao contrato nº 477842153, os quais deverão ser restituídos com correção a partir de cada desconto, acrescidos de juros moratórios a partir da citação.

Fica o réu condenado também ao pagamento de indenização por danos morais, esses fixados em R\$2.000,00 (dois mil reais), corrigido a partir desta data, acrescidos de juros moratórios a partir da citação.

A partir de 30.08.2024, de acordo com o artigo 406 do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios incide a taxa legal (SELIC menos IPCA). Havendo sucumbência recíproca, o autor deverá arcar com 40% das custas e despesas processuais e o réu com 60%. Fixo honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, cabendo 40% ao patrono do réu e 60% ao patrono dos autores. Interposto recurso de apelação, intime-se a parte contrária para contrarrazões, remetendo-se em seguida ao Egrégio Tribunal de Justiça deste Estado, nos termos do artigo 1.009, §§ 1º, 2º e 3º, do Código de Processo Civil, observadas as cautelas legais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recíproca, ficam repartidas as custas processuais na proporção das respectivas responsabilidades.

Fixo os honorários advocatícios em 10% sobre as respectivas sucumbências. Em razão do parcial provimento do recurso, os honorários advocatícios ficam aqui majorados para 15% (quinze por cento) sobre os valores das respectivas sucumbências.

Nestes termos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

EDUARDO VELHO

Relator



Voto nº 61820
Apelação Cível nº 1007494-33.2023.8.26.0020
Comarca: São Paulo
Apelante: Aparecida Antonia Eugenio dos Santos
Apelado: Banco Bradesco S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Na hipótese ouso divergir da I. Maioria:

Inicialmente cabe registrar que o microssistema jurídico que regula a legislação de consumo, mais precisamente o CDC, não contempla a possibilidade de culpa concorrente.

Nem poderia ser diferente, tendo em vista que a responsabilidade do fornecedor é de natureza objetiva (sem culpa), enquanto a do consumidor é de natureza subjetiva (com culpa).

De qualquer forma, ainda que assim não fosse, no cenário em análise não há que se falar em culpa concorrente pois não há comprovação de vazamentos de dados.

No caso, a fraude somente foi possível por culpa exclusiva da própria vítima, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, legislação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inegavelmente aplicável à espécie.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO**
PROVIMENTO ao recurso.

IRINEU FAVA
Desembargador Vencido



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	7	Acórdãos Eletrônicos	Eduardo Velho Neto	2F04BCFC
8	9	Declarações de Votos	Irineu Jorge Fava	2F262062

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1007494-33.2023.8.26.0020 e o código de confirmação da tabela acima.