



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000183413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007962-74.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante VERONICA BEZERRA DA SILVA.

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 parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. 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, 6 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº.: 1007962-74.2025.8.26.0004

Apelantes: Banco Bradesco S/A; Veronica Bezerra da Silva

Apelados: Os mesmos

Ação: Procedimento Comum - Bancários

Origem: São Paulo – 2ª Vara Cível (Foro Regional IV- Lapa)

Juiz (a) de 1ª instância: Seung Chul Kim

Voto nº 6284

DIREITO DO CONSUMIDOR — APELAÇÃO CÍVEL — GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA — CULPA CONCORRENTE — PROCEDÊNCIA PARCIAL REFORMADA

I. CASO EM EXAME: Autora vítima de fraude bancária ("golpe da falsa central telefônica") mediante engenharia social e spoofing, resultando em transferências de R\$ 20.000,00. Pleiteou restituição integral e danos morais de R\$ 15.000,00. Sentença condenou banco réu ao ressarcimento total dos danos materiais, afastando danos morais. Ambas as partes recorrem.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Responsabilidade civil por fraude bancária. Réu alega ausência de responsabilidade, culpa exclusiva da vítima/terceiro e fortuito externo. Autora postula condenação em danos morais. Preliminares: ausentes.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Configurada responsabilidade objetiva do banco (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ) pela falha no sistema de segurança: transações múltiplas e sequenciais (seis transferências em curto período), valores atípicos ao perfil da correntista, ausência de bloqueio preventivo e monitoramento inadequado, descumprimento da Resolução 4.893/2021 do BACEN. Contudo, reconhecida culpa concorrente (CC, art. 945): autora forneceu voluntariamente dados sigilosos e credenciais bancárias aos fraudadores, violando deveres de cautela

elementares amplamente divulgados. Culpa concorrente afasta danos morais: vítima concorreu significativamente para o evento, reduzindo o dano à esfera patrimonial. Responsabilidade repartida equitativamente em 50% para cada parte.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Parcial provimento ao recurso do réu; desprovimento ao recurso da autora. Condenação reduzida a R\$ 10.000,00 (50% do prejuízo), com correção monetária desde a data das transações (10/05/2022) e juros desde a citação. Afastados danos morais. Sucumbência recíproca: partes arcarão com 50% das custas; honorários de 15% sobre valores respectivos. TESE: Na fraude bancária via "golpe da falsa central", a instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança (ausência de bloqueio de operações atípicas sequenciais), mas configura-se culpa concorrente quando o correntista fornece voluntariamente credenciais sigilosas, impondo repartição proporcional da indenização material e afastamento de danos morais.

LEGISLAÇÃO: CDC, arts. 14, caput e §§ 1º e 3º; CC/02, arts. 389, parágrafo único, 406, § 1º, 927, parágrafo único e 945; CPC/15, arts. 373, II e 1.013, caput; Resolução BACEN 4.893/2021; Súmula 479/STJ.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 317/320, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais ajuizada pela apelante/apelada **Veronica Bezerra da Silva** em face do apelante/apelado **Banco Bradesco S/A**, para *“condenar o réu ao pagamento de indenização, a título de danos materiais, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), com correção monetária desde o efetivo prejuízo e juros de mora a partir da citação”* (fls. 320).

O réu Bradesco busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) ausência de responsabilidade civil, pois as transações foram realizadas mediante uso de senha e token pessoais da correntista; (b) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, que obteve as informações bancárias por meio de engenharia social; (c) as transações contestadas não destoavam do perfil da autora e estavam dentro do limite cadastrado; (d) ausência de falha na prestação de serviços; e (e) configuração de fortuito externo, rompendo o nexo causal. (fls. 326/335).

A autora, por sua vez, busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) foi vítima de fraude bancária por responsabilidade da ré; b) sofreu danos morais, pugnando pelo arbitramento de indenização no importe de R\$ 15 mil (fls. 366/378).

Tempestivas e preparadas (fls. 336/337, 379/380 e 401/402), vieram aos autos contrarrazões (fls. 341/365 e 385/391).

É a síntese do necessário.

De início, diante da tempestividade e preparo recursal pelas partes, de rigor o conhecimento de seus recursos interpostos, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Ausentes teses preliminares no recurso de apelação ou contrarrazões, passe-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013,



“caput”, CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, pela qual a autora pretendeu o ressarcimento de valores transferidos de suas contas bancárias mantidas junto ao banco réu, em razão de golpe da “falsa central telefônica”.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido, condenando o réu ao ressarcimento dos valores das transferências bancárias impugnadas pela autora, afastando-se a indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Contra tal *decisum* recorrem ambas as partes.

Pois bem.

Restou incontroverso nos autos que, em 10 de maio de 2022, a autora recebeu ligação telefônica de número similar ao “fone fácil Bradesco” cujo interlocutor se identificou como funcionário do banco réu, informando-lhe que houve uma transferência no valor de R\$ 2 mil em sua conta bancária, a qual reputou indevida por não autorização. O suposto atendente informou que procederia ao bloqueio da transação, confirmando dados com a autora. Posteriormente constatou que tinha sido vítima de fraude bancária, ante o desfalque financeiro de R\$ 20 mil, extraídos de sua conta bancária mantida junto ao réu.

Tal circunstância caracteriza a modalidade fraudulenta conhecida como "golpe do falso funcionário" ou "golpe da falsa central de atendimento", perpetrado mediante técnicas de engenharia social combinadas com spoofing telefônico, em que criminosos se fazem passar por prepostos de instituições bancárias para induzir clientes a fornecerem dados sensíveis ou realizarem operações financeiras.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 14, caput, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Trata-se de responsabilidade fundada na teoria do risco da atividade, prescindindo da demonstração de culpa, bastando a comprovação do defeito, do dano e do nexo causal entre ambos.

Considera-se defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, e a época em que foi fornecido (art. 14, §1º, CDC).

Não obstante a regra geral de responsabilidade objetiva, o próprio Código consumerista prevê hipóteses excludentes, dispondo em seu art. 14, §3º, que "*o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*".

A jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de 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 (Súmula 479/STJ). Todavia, a mesma Corte Superior tem distinguido o fortuito interno do fortuito externo, afastando a responsabilidade bancária quando o evento danoso decorre de ato exclusivo do consumidor ou de terceiro, em circunstâncias alheias à esfera de controle e vigilância da instituição financeira.

Especificamente quanto a operações realizadas com uso de cartão físico e senha pessoal, o STJ tem entendimento pacificado de que *"a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista"* (REsp 1.633.785/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24/10/2017).

No caso, em se tratando modalidade fraudulenta conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", os criminosos utilizam dispositivos tecnológicos que mascaram o número telefônico real, fazendo aparecer no identificador de chamadas do cliente o número oficial da central de atendimento do banco. Ademais, os fraudadores valem-se da técnica de "segurar a ligação", impedindo que a vítima, mesmo após desligar e ligar novamente, estabeleça contato real com a

instituição financeira, permanecendo conectada aos estelionatários.

Trata-se de técnica criminosa amplamente conhecida e noticiada pelos meios de comunicação, constituindo prática reiterada que vitima diariamente consumidores em todo o território nacional.

Conforme narrado na inicial, corroborada por boletim de ocorrência juntado às fls. 25/26, o golpista demonstrou conhecer informações pessoais e bancárias da autora. Tal circunstância revela, de plano, vulnerabilidade nos sistemas de segurança e proteção de dados das instituições financeiras, porquanto os criminosos obtiveram acesso a informações sigilosas que deveriam estar protegidas por rigorosos protocolos de segurança cibernética.

Ora, após contato telefônico entre autora e terceiro fraudador, foram realizadas 6 (seis) transferências seguidas de sua conta para pessoas desconhecidas, totalizando R\$ 20 mil (fls. 20/21).

Elemento absolutamente relevante para o deslinde da controvérsia consiste na circunstância de que todas as transações fraudulentas foram realizadas em sem seguida, com valores entre R\$ 2 mil e 5 mil, conforme se verifica pelos comprovantes acostados aos autos. Tal *modus operandi*, por si só, já deveria ter acionado os sistemas de segurança da instituição financeira, considerando que destoa significativamente

do padrão usual de movimentações bancárias.

Com efeito, as transações fraudulentas realizadas apresentavam características objetivas que, analisadas em conjunto, formam quadro inequívoco de operações suspeitas, incompatíveis com o perfil histórico de utilização da conta pela correntista, em clara incompatibilidade dos valores transacionados com o perfil econômico da autora.

A súbita realização de transferências e pagamentos totalizando R\$ 20.000,00, em conta que ordinariamente apresentava saldo e movimentações de pequena monta, destoa flagrante e inequivocamente do padrão histórico de utilização da conta pela correntista.

Os extratos bancários acostados aos autos demonstram que a autora não possuía histórico de transações de valores elevados, de múltiplos pagamentos sequenciais.

Tais circunstâncias, analisadas em conjunto, formam quadro objetivo e inequívoco de operações fraudulentas, que qualquer sistema minimamente eficiente de prevenção deveria identificar e bloquear automaticamente, condicionando a liberação das transações à confirmação adicional da titular da conta por canais oficiais seguros, tais como ligação telefônica da central do banco para o número cadastrado, necessidade de comparecimento presencial na agência, envio de código de confirmação por SMS ou e-mail, ou autenticação

adicional mediante token ou senha eletrônica.

As instituições financeiras modernas, especialmente aquelas de grande porte como a ré, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações, baseados em algoritmos de inteligência artificial e aprendizado de máquina (*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.

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.

A contestação apresentada pelo réu não

trouxe aos autos qualquer justificativa técnica plausível para a ausência de bloqueio das operações. Limitaram-se a alegar genericamente que os sistemas de segurança funcionavam adequadamente e que a responsabilidade seria exclusiva da cliente ou de terceiros fraudadores. Todavia, não demonstrou ter adotado qualquer medida concreta de prevenção quando da realização das operações atípicas em questão.

Não há, nos autos, comprovação de que os bancos tenham: enviado alertas à cliente por SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas; tentado contato telefônico com a correntista para confirmar a legitimidade das transações; bloqueado temporariamente as operações para análise de segurança; ou exigido confirmação adicional por token, senha eletrônica ou comparecimento presencial.

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)*

Assim, ajustado o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu.

Por outro lado, não obstante todo o expendido quanto à conduta imprudente e negligente do banco apelante pela falha na segurança das transações bancárias, a análise detida das circunstâncias que envolveram o caso concreto também revela manifesta conduta imprudente e negligente da autora, que efetivamente concorreu de forma determinante para a consumação do golpe, caracterizando hipótese de **culpa concorrente**, instituto previsto no artigo 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 não se confunde com a culpa exclusiva da vítima prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Enquanto a culpa exclusiva constitui excludente absoluta da responsabilidade do fornecedor, afastando por completo o dever de indenizar, a culpa concorrente representa hipótese de mitigação, e não de exclusão, da responsabilidade civil. Na culpa concorrente, tanto o ofensor

quanto o ofendido contribuem causalmente para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.

Em relação à autora, embora tenha sido vítima de ardilosa e sofisticada fraude perpetrada por criminosos mediante técnicas de engenharia social, indubitavelmente concorreu de forma significativa para a consumação do golpe, tendo agido com manifesta imprudência e negligência ao fornecer informações pessoais e confirmar dados sigilosos de suas contas bancárias ao suposto atendente, violando norma elementar de segurança amplamente divulgada pelas instituições financeiras e pelos órgãos de defesa do consumidor, no sentido de que jamais se deve fornecer senhas, códigos ou dados pessoais por telefone, ainda que o interlocutor se identifique como funcionário do banco. Sobre esse ponto, a autora elucida que *“no presente caso, ficou comprovado que a Autora, pessoa honesta e idônea, foi vítima de uma fraude conhecida, na qual criminosos, se passando por funcionários do banco, obtiveram informações sensíveis e realizaram transferências bancárias vultuosas e totalmente atípicas para o padrão de movimentação da Autora.”* (fls. 311)

A conduta da autora viola frontalmente os deveres contratuais inerentes à relação bancária, especialmente aqueles relacionados à guarda e ao sigilo de suas credenciais de acesso e à utilização diligente dos serviços colocados à sua disposição. As condições gerais dos contratos bancários, de

conhecimento obrigatório dos correntistas, estabelecem de forma inequívoca que o cliente é responsável pela segurança de seus dados de acesso, senhas e dispositivos de autenticação, respondendo por todas as operações realizadas mediante sua utilização.

Embora seja certo que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros criminosos mediante técnicas de manipulação psicológica, não se pode olvidar que o êxito do golpe dependeu fundamentalmente de sua própria conduta imprudente e negligente. Os fraudadores não tiveram acesso físico ao dispositivo móvel da autora, não subtraíram seu cartão bancário, não descobriram sua senha mediante violação de sistemas de segurança do banco. Todos os elementos necessários à consumação da fraude foram voluntariamente fornecidos pela própria autora, que, embora ludibriada, agiu com inequívoca falta de cautela.

Caracterizada, portanto, hipótese de culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, impõe-se a repartição proporcional da responsabilidade entre a autora e as instituições financeiras demandadas, segundo a gravidade da culpa de cada qual.

Sopesando-se as condutas de ambas as partes, tenho que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual, considerando que ambas contribuíram de forma significativa e em graus equivalentes para o evento danoso. A cliente, por sua

extrema falta de cautela ao franquear suas credenciais e seguir cegamente as orientações dos fraudadores; 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 para reduzir a condenação do réu em danos materiais à proporção de 50% (cinquenta por cento) do prejuízo comprovado, o que importa indenização em **R\$ 10.000,00** (dez mil reais), com incidência de correção monetária desde a data das transações fraudulentas (10/05/2022), e juros de mora a partir da citação. A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”*; b) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Quanto aos **danos morais**, todavia, o pedido deve ser julgado **improcedente**.

Isto porque, embora a autora tenha

experimentado transtornos, frustração, angústia e prejuízo patrimonial decorrentes da fraude, tais circunstâncias não configuram, no caso concreto, ofensa a direitos da personalidade em grau suficiente para justificar a condenação dos réus em indenização por danos morais, especialmente considerando-se que a própria autora concorreu de forma determinante e em grau equivalente para a produção do evento danoso.

O dano moral pressupõe violação à honra, dignidade, imagem ou integridade psíquica derivada de conduta ilícita do ofensor, capaz de causar sofrimento, humilhação ou abalo à esfera íntima da personalidade da vítima, que ultrapasse os meros dissabores, aborrecimentos ou contrariedades do cotidiano.

No caso vertente, os transtornos experimentados pela autora decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e negligente, ao fornecer seus dados pessoais e credenciais bancárias a terceiros fraudadores e seguir cegamente as orientações de criminosos, sem adotar qualquer cautela elementar de verificação da autenticidade do contato ou das operações que estava realizando.

A frustração decorrente da perda de valores que havia economizado mediante a venda de veículo e recebimento de férias, embora compreensível e lamentável, não atinge a esfera íntima da personalidade da autora de forma suficientemente intensa e duradoura para caracterizar dano moral indenizável, tratando-se de aborrecimento patrimonial que,



conquanto desagradável, insere-se na esfera dos dissabores cotidianos inerentes aos riscos da vida em sociedade.

O reconhecimento de culpa concorrente, com repartição equitativa da responsabilidade em 50% para cada parte, afasta o dever de indenizar por danos morais, porquanto a própria vítima contribuiu de forma significativa para o evento danoso.

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.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas processuais, devendo o réu pagar ao advogado da autora honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação (R\$ 10.000,00 a título de danos materiais) e a autora, por sua vez, pagar ao advogado do réu honorários advocatícios no mesmo percentual sobre o valor em que decaiu (R\$ R\$ 10.000,00 do dano material + R\$ 15.000,00 do dano moral rejeitado = R\$ 25.000,00).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, **DESPROVIDO** o recurso da autora.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator