



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149604

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008688-72.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante/apelado ANTÔNIO URBANO JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1008688-72.2024.8.26.0266

RECORRENTE/RECORRIDO: ANTÔNIO URBANO JUNIOR

RECORRIDO/RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

RECORRIDO: BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.

COMARCA DE ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ITANHAÉM/SP

JUIZ(A) DE 1ª GRAU: DR(A). RAFAEL VIEIRA PATARA

VOTO Nº 429

APELAÇÕES. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME.

Apelações contra sentença que condenou o Banco Bradesco S.A. à restituição de R\$ 29.016,00 e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais e julgou improcedentes os pedidos contra o Banco Itaú Unibanco S.A. Parte autora, idosa de 70 anos, foi vítima de "golpe do motoboy" em novembro de 2022, entregando voluntariamente cartão bancário a terceiro fraudador, que realizou transferências via PIX, compras e contratou empréstimo consignado de R\$ 51.869,51.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes decorrentes do "golpe do motoboy" e a eventual configuração de culpa concorrente da vítima, delimitando-se a forma de recomposição do prejuízo (simples ou em dobro).

III. RAZÕES DE DECIDIR.

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, respondendo por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. O Banco Bradesco S.A. falhou ao não bloquear operações atípicas que totalizaram R\$ 29.016,00, superiores a 400% do saldo médio mantido pelo correntista de R\$ 4.500,00. O Banco Itaú Unibanco S.A. também falhou ao permitir contratação de empréstimo consignado de R\$ 51.869,51 por cliente idoso sem histórico de empréstimos, em contexto de fraude contemporânea. Configura-se culpa concorrente da vítima ao entregar voluntariamente cartões aos fraudadores, fornecer informações pessoais, não comunicar imediatamente os bancos e lavrar boletim de ocorrência com duas semanas de atraso. A culpa concorrente no percentual de 50% para cada relação bancária justifica a redução proporcional da indenização material, sem a dobra pretendida, presente o engano justificável, afastando-se a hipótese de reparação dos danos morais, dada a origem culposa inicial exclusiva do ofendido.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recursos parcialmente providos para reconhecer culpa concorrente e condenar o Bradesco à restituição de R\$ 14.508,00 e o Itaú à restituição de R\$ 25.934,75 (metade do empréstimo), com declaração de inexigibilidade de metade do débito consignado. Afastadas a repetição dobrada do indébito, bem como a reparação dos danos morais.

Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias (CDC, art. 14 e Súmula 479/STJ), devendo implementar mecanismos para bloquear operações destoantes do perfil do correntista. 2. Configura culpa concorrente (CC, art. 945) a entrega voluntária de cartão bancário, fornecimento de informações pessoais, ausência de comunicação imediata ao banco e demora na lavratura de boletim de ocorrência, reduzindo proporcionalmente a indenização, sem enquadramento na restituição dobrada. 3. A culpa concorrente da vítima em fraude bancária afasta a configuração de dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988; CDC (Lei nº 8.078/1990), arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CC (Lei nº 10.406/2002), arts. 927, parágrafo único, 944 e 945; LC nº 105/2001; Lei nº 13.709/2018; CPC (Lei nº 13.105/2015), arts. 85, § 2º, 86 e 1026, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema 1.059; STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 30.03.2021; STJ, AREsp 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª T., j. 13/10/2025; STJ, AREsp 2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, 3ª T., j. 22/9/2025; TJSP, Ap. 1029008-91.2021.8.26.0576, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo 4.0 – Turma V, j. 18/12/2025; TJSP, Ap. 1001195-39.2025.8.26.0224, Rel. João José Custodio da Silveira, Núcleo 4.0 – Turma VII, j. 18/12/2025; TJSP, Ap. 1110838-50.2024.8.26.0002, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo 4.0 – Turma I, j. 24/11/2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Tratam-se de apelações interpostas pela parte autora e pelo corréu Banco Bradesco contra a r. sentença, cujo relatório é adotado, que julgou procedentes os pedidos em relação ao banco apelante e improcedentes quanto ao outro corréu em ação de indenização por danos materiais e morais em decorrência de ilícito conhecido como "golpe do motoboy".

O juízo reconheceu a responsabilidade civil objetiva do Bradesco, com fundamento no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Consignou-se o seguinte: (i) a parte autora, pessoa idosa de 70 anos, foi vítima de fraude em 22 de novembro de 2022 quando recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco e

forneceu dados pessoais sigilosos, induzindo-a a entregar os cartões bancários a um motoboy; (ii) no Banco Bradesco S.A. foram realizadas transferências via PIX e compras nos cartões de crédito e débito totalizando R\$ 29.016,00 (vinte e nove mil e dezesseis reais) nos dias 25 e 28 de novembro de 2022; (iii) as movimentações destoavam completamente do perfil do correntista, que mantinha saldo médio de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), caracterizando perfil fraudulento que deveria ter sido detectado pelo sistema de segurança; (iv) condenou-o a restituir o valor acima; (v) indeferiu a restituição em dobro ao fundamento de engano justificável na cobrança; (vi) fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); (vii) condenou-o ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor do proveito econômico obtido.

Quanto ao Banco Itaú S.A., o magistrado julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo culpa exclusiva da vítima, ao fundamento de que (i) em 23 de novembro de 2022 terceiros realizaram empréstimo consignado no valor de R\$ 51.869,51 (cinquenta e um mil oitocentos e sessenta e nove reais e cinquenta e um centavos) em 84 parcelas de R\$ 1.363,00 (um mil trezentos e sessenta e três reais) mediante uso de senha e cartão do titular; (ii) a operação poderia ser compreendida no perfil de consumo da parte autora; (iii) ausente verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor; (iv) condenou a parte autora ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios em no percentual de 10% sobre o valor atualizado da causa, com suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade da justiça.

Sustenta o corréu Bradesco S/A, em síntese: (i) não houve falha na prestação dos serviços, pois todas as transações foram realizadas mediante autenticação válida com uso de senhas e duplo fator de autenticação; (ii) a parte autora agiu com imprudência ao permitir que o motoboy tirasse foto de seu rosto e entregou cartão e senha a terceiros; (iii) as operações não destoavam do perfil da parte autora, que mantinha valores consideráveis em sua conta; (iv) não há obrigação legal de bloqueio

preventivo de operações corretamente autenticadas; (v) houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro, configurando fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ; (vi) foram cumpridos todos os procedimentos do Banco Central quanto ao mecanismo de devolução do PIX; (vii) não há dano moral configurado. Requer provimento do recurso para decretar a total improcedência dos pedidos ou subsidiariamente reconhecer culpa concorrente e minorar os danos morais.

Sustenta o polo ativo: (i) o corréu Itaú S.A. falhou em seu dever de segurança ao permitir operação de alto valor sem confirmação presencial ou biométrica, mesmo sendo o cliente idoso e sem histórico de empréstimos; (ii) a jurisprudência reconhece que tais fraudes decorrem de fortuito interno, de risco inerente à atividade bancária; (iii) cabia-lhe comprovar a regularidade da operação mediante exibição de gravações e registros, o que não fez; (iv) houve inversão do ônus da prova nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC; (v) a sentença violou a jurisprudência consolidada ao imputar culpa exclusiva da vítima; (vi) os descontos mensais de R\$ 1.363,00 se estenderão até novembro de 2029, totalizando prejuízo superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), violando o mínimo existencial. Requer provimento do recurso para reformar a sentença e condenar o banco à declaração de inexigibilidade do débito, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

Em contrarrazões a parte autora refuta os argumentos do apelante sustentando: (i) a sentença está fundamentada em consonância com a legislação consumerista; (ii) a responsabilidade civil do banco é objetiva, dispensando comprovação de culpa; (iii) houve inequívoca falha de segurança na prestação dos serviços; (iv) o golpe do motoboy é fraude notória e de amplo conhecimento das instituições financeiras; (v) os danos morais estão configurados e o valor de R\$ 5.000,00 é moderado e adequado; (vi) requer desprovimento do recurso do banco e majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

O corréu Bradesco S.A. em suas contrarrazões refuta os argumentos da parte autora sustentando:

(i) o recurso repete as mesmas alegações da inicial sem trazer novidade que justifique reforma da sentença; (ii) não há fundamentos plausíveis para devolução em dobro, pois houve engano justificável na cobrança; (iii) o ônus da prova era todo da parte autora, que não demonstrou efetivamente os fatos narrados; (iv) requer desprovemento do recurso da parte autora.

Em contrarrazões, o banco Itaú refuta os argumentos da parte autora sustentando: (i) a sentença está correta ao reconhecer culpa exclusiva da vítima; (ii) o empréstimo consignado foi formalizado mediante uso de cartão e senha do titular; (iii) a operação estava dentro do perfil de consumo da parte autora; (iv) a parte autora entregou voluntariamente cartão e senha a terceiros, agindo com imprudência; (v) não há falha na prestação de serviços bancários; (vi) a parte autora não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito; (vii) requer desprovemento do recurso da parte autora.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade devem ser conhecidas as apelações.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes decorrentes do denominado "**golpe do motoboy**", bem como à configuração de culpa concorrente da vítima que, mediante ardil de terceiros fraudadores, entregou voluntariamente seu cartão bancário, possibilitando a realização de transações financeiras não reconhecidas e a contratação de empréstimo consignado indevido.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).*”**

A responsabilidade civil das instituições financeiras pelos serviços prestados aos seus clientes enquadra-se na modalidade objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece:

***“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*”**

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

A responsabilidade objetiva encontra fundamento também no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, que consagra a teoria do risco da atividade.

Sob essa perspectiva, a jurisprudência consolidou o entendimento 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, consoante enunciado na Súmula 479 do 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."

DO BANCO BRADESCO S.A.

A documentação acostada aos autos demonstra que foram realizadas movimentações financeiras nos dias 25 e 28 de novembro de 2022, totalizando o montante de R\$ 29.016,00 (vinte e nove mil e dezesseis reais), mediante transferências via PIX e compras realizadas com cartões de débito e crédito.

Conforme consignado na r. sentença e evidenciado pelos extratos bancários (pág. 35), a parte autora mantinha em sua conta bancária junto ao Bradesco saldo médio que não ultrapassava R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais). Todavia, no dia 25 de novembro de 2022 foram realizadas transações que totalizaram R\$ 18.066,00 (dezoito mil e sessenta e seis reais) e, em 28 de novembro de 2022, outras que totalizaram R\$ 10.950,00 (dez mil novecentos e cinquenta reais).

A desproporcionalidade entre o padrão de movimentação habitual do correntista e as transações realizadas pelos fraudadores é manifesta e deveria ter despertado os mecanismos de segurança da instituição financeira.

O salto abrupto de movimentações em valores superiores a 400% (quatrocentos por cento) do saldo médio mantido pelo correntista, concentrados em apenas dois dias, configura inequívoco perfil atípico que demandava bloqueio preventivo das operações até confirmação da legitimidade das transações junto ao titular da conta.

Não se desconhece que o sistema bancário brasileiro é dotado de sofisticados mecanismos de detecção de fraudes, incluindo algoritmos de inteligência artificial que monitoram padrões de comportamento dos usuários. A ausência de bloqueio das operações manifestamente anômalas evidencia falha na prestação do serviço, caracterizando defeito no sistema de segurança que deveria ter sido implementado pela instituição financeira.

Ademais, merece destaque a circunstância relativa ao possível vazamento de dados do correntista. Conforme narrado na exordial, os fraudadores possuíam informações sigilosas da parte autora, incluindo (i) saldo da conta corrente, (ii) número do RG, (iii) número do CPF, (iv) endereço residencial, (v) idade, (vi) tipo de cartão e (vii) investimentos. Tais informações, protegidas pelo sigilo bancário nos termos da Lei Complementar n. 105/2001, apenas poderiam ter sido obtidas mediante acesso indevido aos sistemas da instituição financeira ou falha nos procedimentos de proteção de dados pessoais, em flagrante violação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018).

DO BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.

A r. sentença reconheceu a culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade da instituição financeira ao fundamento de que o empréstimo consignado no valor de R\$ 51.869,51 (cinquenta e um mil oitocentos e sessenta e nove reais e cinquenta e um centavos), em 84 parcelas de R\$ 1.363,00 (um mil trezentos e sessenta e três reais), poderia ser compreendido no perfil de consumo da parte autora.

Entretanto, preservada a convicção julgadora, não se pode concordar integralmente com tal conclusão.

Embora seja certo que a operação de empréstimo consignado, isoladamente considerada, possa aparentar compatibilidade com a margem consignável de beneficiário da Previdência Social, a análise do contexto fático demonstra a necessidade de reavaliação de tal premissa.

A parte autora, pessoa idosa de 70 anos, não possuía histórico de contratação de empréstimos bancários, conforme se depreende da documentação acostada aos autos (págs. 32/34). A súbita contratação de empréstimo consignado de valor expressivo, em momento contemporâneo à fraude sofrida junto ao Banco Bradesco S.A., revela contexto que deveria ter despertado a cautela da instituição financeira.

A operação foi formalizada mediante utilização de terminal de autoatendimento, exigindo o percurso por diversas telas e a inserção de cartão com chip e senha. Todavia, a circunstância de que os fraudadores detinham a posse do cartão bancário e conhecimento da senha, em decorrência da entrega voluntária pela vítima ludibriada, não exime a instituição financeira de implementar mecanismos adicionais de segurança, notadamente quando se trata de operação de valor elevado realizada por cliente idoso sem histórico de contratações similares.

Assim como verificado em relação ao Bradesco, há fortes indícios de que os fraudadores tiveram acesso a dados sigilosos da parte autora, protegidos pelo sigilo bancário, o que aponta para possível falha nos sistemas de proteção de dados da instituição financeira ou de seus prestadores de serviços.

DA CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA

A documentação acostada aos autos e a narrativa contida na exordial demonstram que a parte autora contribuiu culposamente para a consumação da fraude, mediante condutas caracterizadoras de negligência e desídia no dever de guarda e proteção de seus instrumentos bancários. O autor, após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do banco, acreditou prontamente nas informações prestadas pelo suposto atendente, destruiu seu cartão bancário conforme orientação recebida, forneceu informações pessoais e bancárias ao interlocutor, autorizou que um motoboy comparecesse à sua residência e entregou voluntariamente o cartão bancário ao suposto preposto que se apresentou em seu domicílio.

Tais condutas, embora praticadas sob o manto do ardil engendrado pelos fraudadores, revelam inequívoca imprudência e violação ao dever de cautela que se espera de um consumidor mediano. As instituições financeiras, de forma reiterada e ostensiva, veiculam campanhas publicitárias e educativas alertando os correntistas sobre a existência de golpes dessa natureza, esclarecendo que jamais solicitam a entrega de cartões mediante motoboys ou qualquer outro preposto.

Ademais, elemento que não pode ser desconsiderado na análise da culpa concorrente diz respeito à ausência de comunicação imediata aos bancos corréus acerca da fraude sofrida. Não se verifica a comprovação de que a parte autora tenha comunicado formalmente as instituições financeiras sobre o golpe sofrido, seja mediante comparecimento às agências bancárias, contato telefônico registrado junto às centrais de atendimento ou qualquer outro canal de comunicação disponibilizado pelos bancos.

A comunicação imediata ao banco é medida elementar de cautela que possibilita à instituição financeira adotar providências urgentes para bloqueio de operações e minimização de prejuízos. A omissão da vítima em efetuar tal comunicação contribuiu decisivamente para a extensão dos danos suportados, caracterizando descumprimento do dever de mitigar o próprio prejuízo, princípio que encontra guarida no ordenamento jurídico pátrio como corolário da boa-fé objetiva.

Outro elemento que evidencia a culpa concorrente da parte autora refere-se à demora injustificada na lavratura do boletim de ocorrência. Conforme se depreende da documentação acostada aos autos, a fraude foi consumada em 22 de novembro de 2022, quando o motoboy compareceu à residência da vítima e recolheu os cartões bancários.

As movimentações financeiras ocorreram nos dias 23, 25 e 28 de novembro de 2022.

Todavia, o boletim de ocorrência somente foi lavrado em 05 de dezembro de 2022, ou seja, aproximadamente duas semanas após a ocorrência dos fatos.

A demora em formalizar a comunicação às autoridades policiais revela descaso da vítima com a gravidade da situação e contribuiu para a dificuldade de identificação dos autores da fraude e eventual recuperação dos valores subtraídos. Tal conduta negligente deve ser sopesada na análise da culpa concorrente, repercutindo na redução proporcional do montante indenizatório.

Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente. Extrai-se do Código Civil:

Art. 945 - 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 teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, aplica-se a “**teoria do risco concorrente**”, conforme leciona Flávio Tartuce¹, indicando que os artigos 944 e 945 do Código Civil aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva.

¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: *“Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeat, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada.”*

O STJ vem aplicando a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso. A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, “a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes” (AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025). 3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

(AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025. – g.n.)

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal. 2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente. III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025.)

Assim, conclui-se pela configuração de culpa concorrente em grau equivalente a 50% (cinquenta por cento), devendo cada instituição financeira responder pela metade dos prejuízos materiais causados ao consumidor, em observância ao princípio da proporcionalidade.

Em relação ao Banco Bradesco S.A., restou demonstrado que foram realizadas movimentações fraudulentas no montante total de R\$ 29.016,00 (vinte e nove mil e dezesseis reais); deverá restituir à parte autora o valor de R\$ 14.508,00 (quatorze mil, quinhentos e oito reais), correspondente à metade do prejuízo suportado.

Em relação ao Banco Itaú Unibanco S.A., impõe-se a reforma da r. sentença para reconhecer sua responsabilidade civil pela contratação fraudulenta do empréstimo consignado. Conforme consignado na exordial, o empréstimo foi formalizado no valor de R\$ 51.869,51 (cinquenta e um mil, oitocentos e sessenta e nove reais e cinquenta e um centavos), em 84 parcelas mensais de R\$ 1.363,00 (um mil trezentos e sessenta e três reais), com término previsto para novembro de 2029.

Considerando a culpa concorrente da vítima no percentual de 50% (cinquenta por cento), declara-se a inexigibilidade de metade do débito decorrente do empréstimo consignado fraudulento, devendo cada parte arcar com metade do prejuízo, o que deverá ser apurado em sede de cumprimento de sentença, computando-se os descontos já realizados e o valor disponibilizado em conta ao polo ativo, sendo que quanto a este não há nos autos, ainda, confirmação de eventual transferência aos terceiros fraudadores.

No tocante à repetição do indébito, a Corte Especial do STJ definiu a questão no **EAREsp 600.663/RS**, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, Dje de **30.3.2021**, fixando a seguinte tese: ***“A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”.***

Não há que se falar em restituição na forma dobrada; as transações realizadas configuram hipóteses de engano justificável, conforme já asseverado pelo juízo de origem.

Ademais, houve quebra do nexu causal originário decorrente da desídia decisiva da própria vítima e não propriamente "cobrança" indevida bancária, sem enquadramento típico no precedente superior.

Imperioso também reconhecer que a participação culposa da vítima na consumação da fraude afasta a configuração do dano moral indenizável.

Quando a própria vítima contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso, mediante condutas negligentes e imprudentes, não se pode imputar exclusivamente ao fornecedor a responsabilidade pela lesão suportada.

Acrescento precedentes deste Núcleo 4.0:

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. GOLPE DO "MOTOBOY". Compra com cartão de crédito não reconhecida pela autora. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Entrega de cartão a terceiros pela autora. Fraude. Autora que após contato telefônico com falso atendente do réu, informou os dados de seu cartão, senha e letras, bem como entregou seu cartão na modalidade débito e crédito a terceiros, viabilizando a ocorrência da fraude. Realizada compra com cartão de crédito. Não comprovado o vazamento de dados pessoais da autora pelo réu. Não informado o número de telefone utilizado pelos golpistas para verificar se incluído no canal oficial do réu. Não comprovado ter sido o réu informado do ocorrido tempestivamente. Boletim de ocorrência registrado de forma tardia. Compra atípica, realizada em valor superior a compras anteriores e em cidade diversa daquela em que reside a autora. Culpa concorrente. Restituição de 50% dos valores. Devolução do valor recebido pela autora. Possibilidade de lançamento na próxima fatura de cartão de crédito. Dano moral não configurado. Responsabilidade objetiva não dispensa a prova do dano, que não é in re ipsa. Fatos não ultrapassaram mero dissabor. Prejudicado o pedido de redução do quantum indenizatório. Apelo acolhido em parte para afastar o dano moral e condenar o réu à restituição de 50% da compra realizada indevidamente com o cartão da autora. Sucumbência recíproca e proporcional. Recurso do réu parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1029008-91.2021.8.26.0576; 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 São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DO MOTOBOY. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. NEGLIGÊNCIA NA GUARDA DE CREDENCIAIS PESSOAIS. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO MORAL. APLICAÇÃO DO ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RECURSO PRINCIPAL PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO PREJUDICADO. 1. Ainda que reconhecida a ocorrência de fraude bancária mediante "golpe do motoboy", a conduta negligente da consumidora ao fornecer dados pessoais (fotografia de seu rosto), permitindo acesso às suas credenciais bancárias configura culpa concorrente que afasta a condenação por danos morais. 2. A responsabilidade civil pressupõe não apenas a demonstração do ato ilícito e do dano, mas também a análise da conduta da própria vítima, que deve observar o dever de cuidado na guarda de informações sensíveis. 3. Configurada a culpa concorrente quando o consumidor fornece voluntariamente dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos, seguindo orientações de fraudadores, impõe-se a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil com restituição simples. (TJSP; Apelação Cível 1001195-39.2025.8.26.0224; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DO MOTOBOY – Preliminar de intempestividade afastada – Peculiaridades que levam, excepcionalmente, ao reconhecimento da culpa concorrente – Autora recebeu ligação de suposta central de atendimento do banco, momento em que foi informada acerca de transação não reconhecida por ela – Neste passo, foi orientada a cortar seu magnético e entregá-lo a um motoboy – Superveniência de empréstimos, saques e compras – Alegação de que a ligação foi feita para número oficial que não se sustenta, em face da desídia probatória da correntista.

Inobservância quanto ao dever de guarda do magnético – Configurada a culpa da vítima até este ponto da narrativa – Contudo, ausente notícia ou prova nos autos acerca de entrega da senha do cartão, emerge também a falha na prestação dos serviços da instituição financeira – Não demonstrada a infalibilidade do sistema de segurança gerenciado pelo réu – Responsabilidade da casa bancária nesse ponto – Súmula nº 479, do C. STJ – Sentença reformada a fim de se reconhecer a culpa concorrente – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1110838-50.2024.8.26.0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)

Ante o exposto, sempre preservada a convicção julgadora, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos para reconhecer a culpa concorrente entre a parte autora e ambas as instituições financeiras, de modo a (i) declarar a inexigibilidade de metade do débito decorrente do empréstimo consignado realizado com o Banco Itaú; (ii) condenar este banco à restituição de metade do valor do empréstimo (R\$ 25.934,75 – vinte e cinco mil, novecentos e trinta e quatro reais e setenta e cinco centavos), ressalvada a compensação com o valor creditado, se porventura não comprovado documentalmente que foi transferido ou desviado aos fraudadores, mediante apuração em sede de cumprimento de sentença, computando-se os descontos já realizados e o valor disponibilizado em conta ao polo ativo, com a ressalva acima; (iii) condenar o corréu Banco Bradesco à restituição de R\$ 14.508,00 (quatorze mil quinhentos e oito reais).

Diante do reconhecimento da procedência parcial dos pedidos em relação a ambas as instituições financeiras, com a configuração de culpa concorrente, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais. A parte autora obteve êxito parcial em seus pedidos e ambos corréus tiveram parcial acolhimento de suas teses defensivas, caracterizando-se a sucumbência recíproca prevista no artigo 86 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, cada parte arcará com 1/3 (um terço) das custas e despesas processuais.

Quanto à parte autora, suspende-se a exigibilidade das verbas sucumbenciais em razão da gratuidade da justiça deferida.

Quanto aos honorários advocatícios, devem ser fixados reciprocamente, observando-se o disposto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. □

Condena-se o Banco Bradesco S.A. ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos da parte autora, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (R\$ 14.508,00).

Condena-se o Banco Itaú Unibanco S.A. ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos da parte autora, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (50% do valor do empréstimo).

Condena-se a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos de ambos os corréus, separadamente, fixados em 10% (dez por cento) sobre os pedidos em que sucumbiu (metade dos danos materiais e integralidade dos danos morais), observada a suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade concedida.

Honorários fixados sem majoração, ante o Tema Repetitivo 1.059/STJ.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator