



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000051087**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008739-06.2025.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante MARIA JOSÉ MARTINS FANTINATO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 1008739062025**

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. REPARTIÇÃO EQUITATIVA DOS DANOS MATERIAIS. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros é objetiva, fundada no risco da atividade e na teoria do fortuito interno, na medida em que as fraudes bancárias são eventos previsíveis no âmbito da atividade financeira. Incidência da Súmula 479 do STJ.
2. A posse de dados pessoais e bancários sigilosos pelos fraudadores, aliada à ausência de mecanismos eficientes de detecção e bloqueio de transações atípicas, caracteriza falha na prestação do serviço bancário, afastando a alegação de fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor.
3. Caracterizada a culpa concorrente do consumidor que, induzido por ardil de terceiros, fornece voluntariamente fotografia e dados pessoais sem verificar a autenticidade da solicitação pelos canais oficiais da instituição financeira, impõe-se a repartição equitativa dos prejuízos, nos termos do art. 945 do Código Civil.
4. A configuração de culpa concorrente da vítima obsta a condenação por danos morais, eis que o desvalor da conduta da instituição financeira é mitigado pela contribuição causal do próprio consumidor para a ocorrência do evento danoso.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 143-146), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos da autora, ao fundamento de que não restou demonstrada falha na prestação de serviços pela instituição financeira, qualificando os fatos como fortuito externo decorrente de culpa exclusiva da consumidora, que forneceu voluntariamente seus dados pessoais a terceiros fraudadores.

Sustentam as razões recursais (fls. 150-160) que a respeitável sentença merece reforma, porquanto: (1) incide a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ; (2) houve vazamento de dados bancários sigilosos sob guarda do réu, eis que os fraudadores detinham informações privativas do

vínculo bancário; (3) as transações impugnadas apresentavam perfil atípico, sem que houvesse bloqueio ou alerta pelo sistema de segurança do banco; (4) a autora, pessoa idosa de 73 anos, ostenta condição de hipervulnerabilidade que deve ser considerada na apreciação da causa; (5) precedente recente do Superior Tribunal de Justiça reconhece a responsabilidade bancária em casos análogos.

Foram oferecidas contrarrazões às fls. 175-195.

Breve, o relato.

Tempestivo e isento de preparo, observando-se tratar de parte beneficiária da gratuidade, o recurso merece trânsito. E respeitado o judicioso entendimento adotado na origem, a respeitável sentença comporta reforma.

No caso concreto, restou incontroverso que a autora, pessoa idosa de 73 anos de idade, foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento, mediante o qual terceiros fraudadores, se passando por prepostos da instituição financeira ré, induziram-na a fornecer dados pessoais e fotografia, culminando na realização de três transferências bancárias não autorizadas, no valor total de R\$ 34.310,79 (trinta e quatro mil, trezentos e dez reais e setenta e nove centavos).

Dos elementos constantes dos autos, extrai-se que os fraudadores detinham informações bancárias sigilosas da autora, tais como número de conta, dados cadastrais e histórico de vínculo com a instituição financeira, circunstância que evidencia falha nos sistemas de proteção de dados mantidos pelo réu. Ademais, a realização de três transferências sequenciais para destinatários diversos, em valores expressivos e incompatíveis com o perfil habitual de movimentação da conta, não foi objeto de bloqueio preventivo ou alerta ao correntista, revelando deficiência nos mecanismos de monitoramento e detecção de operações atípicas. Tais elementos caracterizam falha na prestação do serviço bancário, afastando a tese de fortuito externo sustentada na origem.

Com efeito, a responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes perpetradas por terceiros é objetiva, fundada no risco inerente à atividade bancária e na teoria do fortuito interno. Os golpes praticados mediante utilização de dados bancários sigilosos constituem eventos previsíveis e esperados no âmbito da atividade financeira, não se caracterizando como fortuito externo apto a excluir o nexo causal. Trata-se de aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a 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. Neste sentido:

“DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO PIX FRAUDULENTA. RECURSO PROVIDO. [...] A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça consolidou que instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. O golpe da falsa central constitui fortuito interno, pois representa risco inerente à atividade bancária. Criminosos detinham dados pessoais e bancários da consumidora, sugerindo vulnerabilidade no sistema de segurança da instituição financeira. A operação impugnada destoava manifestamente do perfil da autora, que jamais havia realizado transação similar, o que deveria ter acionado sistemas antifraude para verificação adicional. A falha em detectar operação atípica evidencia deficiência na segurança do serviço. [...]. Recurso provido. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1030670-41.2023.8.26.0602; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

Por outro lado, não se pode desconsiderar que a autora contribuiu para a consumação do golpe ao fornecer voluntariamente dados pessoais e fotografias a terceiros desconhecidos, sem adotar a cautela mínima de verificar a autenticidade da solicitação por meio dos canais oficiais da instituição financeira. É notório que as instituições bancárias promovem amplas campanhas de conscientização alertando seus correntistas de que jamais solicitam senhas ou dados pessoais por telefone, circunstância que impõe ao consumidor o dever de diligência na proteção de suas informações de acesso.

A configuração de culpa concorrente do consumidor que contribui para a ocorrência do evento danoso enseja a repartição proporcional dos prejuízos, nos termos do art. 945 do Código Civil. Diversamente da culpa exclusiva da vítima, que rompe o nexo causal e afasta integralmente a responsabilidade do agente, a culpa concorrente apenas atenua o dever de indenizar, proporcionalmente à participação de cada parte na causação do dano. Precedentes:

[1] “APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] Teses de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juízo: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. A inovação recursal quanto a fatos não alegados na fase de conhecimento é vedada. 4. Danos morais não se configuram quando ausente prova de violação a direitos de personalidade. [...]”. (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

[2] “CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX). Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Nulidade dos contratos. Culpa concorrente da vítima caracterizada. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

Configurada, portanto, a concorrência de causas para o evento danoso, impõe-se a repartição equitativa dos prejuízos entre as partes. De um lado, a instituição financeira falhou em seu dever de segurança ao permitir o vazamento de dados sigilosos e ao não detectar operações manifestamente atípicas. De outro, a consumidora descurou de seu dever de cautela ao entregar voluntariamente suas credenciais de acesso a terceiros. À míngua de elementos que permitam aferir preponderância de uma causa sobre outra, razoável a

distribuição igualitária do prejuízo material experimentado pela autora, cabendo-lhe a restituição de 50% do montante subtraído, equivalente a R\$ 17.155,40 (dezesete mil, cento e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos).

Quanto aos danos morais pretendidos, a configuração de culpa concorrente da vítima obsta o acolhimento do pedido. A indenização por danos extrapatrimoniais pressupõe conduta ilícita imputável exclusivamente ao agente causador, não se compatibilizando com hipóteses em que o próprio ofendido contribuiu culposamente para a ocorrência do evento danoso. O reconhecimento da corresponsabilidade da autora no desenlace fático mitiga o desvalor da conduta da instituição financeira, afastando a caracterização de dano moral indenizável.

A reparação dos danos materiais, mediante restituição parcial dos valores indevidamente transferidos, portanto, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio da autora na medida de sua responsabilidade.

A condenação em danos morais configuraria enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil. Nesse sentido, a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo consolidou entendimento no sentido de que não se caracteriza dano moral quando o consumidor concorre culposamente para a fraude bancária ao fornecer dados pessoais e senhas a terceiros, ainda que a instituição financeira também tenha falhado em seus deveres de segurança. A respeito, já se decidiu:

[1] “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". [...] a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta do demandante contribuiu para a concretização dos danos. Culpa concorrente caracterizada, de sorte que os empréstimos impugnados deverão ser declarados inexigíveis e os prejuízos materiais rateados entre as partes, em igual proporção (50% para cada um). Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Sucumbência recíproca, observada a justiça gratuita concedida ao demandante. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1001237 3TJSP; Apelação3; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 03/06/2025;

Data de Registro: 03/06/2025).

[2] “Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade, cumulada com pedidos de indenização por danos material e moral. Golpe da falsa central de atendimento. Empréstimos, transferências e compras não reconhecidas. Culpa concorrente. Restituição parcial. Dano moral não configurado. Desprovido o recurso do autor. Provimento parcial do recurso do réu. [...]8. O dano moral é indevido, pois, embora haja falha na segurança bancária, a contribuição direta e decisiva do autor na dinâmica do golpe impede a configuração de abalo moral indenizável. IV. Dispositivo 9. Apelação cível do autor conhecida e desprovida. 10. Apelação cível do réu conhecida e parcialmente provida. \_\_\_\_\_ Dispositivo relevante citado: CC, art. 945. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302”. (TJSP; Apelação Cível 1001342-10.2024.8.26.0383; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025).

Por fim, registra-se a impossibilidade de compensação dos honorários advocatícios, ante a natureza alimentar da verba e a vedação expressa do art. 85, § 14, do Código de Processo Civil.

Termos em que se provê em parte o recurso para reformar a sentença e julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando o réu ao pagamento de R\$ 17.155,40 (dezesete mil, cento e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), correspondente a 50% do valor indevidamente subtraído, a título de restituição, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) desde o desembolso e juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA, a partir da citação.

Na sucumbência recíproca, repartirão as partes as custas e despesas processuais, arcando a autora com os honorários advocatícios do patrono do réu correspondente a 10% sobre o valor do pedido rejeitado e, arcando o réu com o correspondente a 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora, vedada a compensação e com suspensão da exigibilidade em face da parte beneficiária da gratuidade.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, omissão ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).