



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000027246

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009147-78.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARIA APARECIDA MIRANDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora (v.u). Deram provimento em parte ao recurso do réu (v.u)**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 12.878

APELAÇÃO Nº: 1009147-78.2024.8.26.0006

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTES e APELADOS: MARIA APARECIDA MIRANDA e BANCO BRADESCO S.A.

JUIZ(A) DE DIREITO: JOÃO AENDER CAMPOS CREMASCO

Vistos.

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Fraude – Autora que recebeu ligação de suposto preposto da instituição financeira, informando tentativa de fraude, e realizou transações indicadas pelo golpista – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade - Os fraudadores tinham informações bancárias da autora, o que deu credibilidade ao golpe, e a operação foge do perfil de consumo - Culpa concorrente da autora verificada – Ausência das cautelas esperadas - Determinação de restituição pelo réu de metade do prejuízo material – Art. 945, do Código Civil - Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade da autora, que contribuiu para a fraude - Honorários advocatícios – Descabimento da majoração - Observação dos critérios previstos no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil – Honorários arbitrados remuneram dignamente o trabalho do advogado – Impossibilidade de fixação por equidade - Tema 1.076 do STJ, sob o rito dos recursos repetitivos – Negado provimento ao recurso da autora, recurso do réu parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória c.c.

indenização ajuizada por MARIA APARECIDA MIRANDA contra BANCO BRADESCO S.A., por meio da qual alega a autora que recebeu ligação de um suposto preposto do réu, informando sobre fraude de sua conta. Informa que, como o suposto funcionário possuía suas informações bancárias, o autor acreditou que estava conversando com um preposto do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu e seguiu as orientações, realizando transações por PIX. Alega que posteriormente foi verificado que se tratava de golpe, com realização de compras em seu nome. Requer a declaração de inexigibilidade das transações e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O réu apresentou contestação, sustentando que não houve falha na prestação dos serviços e que há excludente de responsabilidade em decorrência de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro. Argumenta ainda com a inexistência de dano moral indenizável.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, por meio da r. sentença de fls. 183/186, com declaração de inexigibilidade das operações e condenação do réu à restituição dos valores descontados. Cada parte foi condenada ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

O réu interpôs apelação às fls. 197/216. Afirma que mantém sistema de segurança seguro e que os fatos decorreram exclusivamente de conduta da parte autora e de terceiros, que a induziram a erro. Afirma que não há prova nos autos de que o golpista possuía os dados bancários da autora. Subsidiariamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente.

O recurso é tempestivo e bem preparado. Contrarrazões às fls. 222/235.

A autora interpôs recurso adesivo às fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

236/248, alegando que a ligação ocorreu de número correspondente a uma agência do banco, conforme documentos de fls. 48/49, afirmando, portanto, que se trata de fraude interna. Afirma ainda que foi cobrada pelas transações inexigíveis. Alega que esses fatos geraram danos morais, que devem ser indenizados pelo réu. Requer, por fim, a majoração dos honorários, com fixação de acordo com a tabela da OAB-SP.

O recurso é tempestivo e bem preparado. A parte ré não apresentou contrarrazões.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização em que busca a autora a declaração de inexigibilidade de transações e o ressarcimento dos valores transferidos em decorrência de golpe, supostamente permitido pelo réu, com condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Sustenta o réu que não houve falha no sistema da instituição financeira, que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria parte autora.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, com declaração de inexigibilidade das operações e condenação do réu à restituição dos valores descontas. Recorre o réu, alegando que os fatos decorreram de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro, requerendo, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente. Recorre também a autora, sustentando que os fatos geraram danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais, que devem ser indenizados pela instituição financeira.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela autora, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao réu a prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, o réu não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que as operações impugnadas decorreram de culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, a instituição financeira deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva do réu, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se que, ainda que a autora tenha contribuído para a finalização da fraude, ao seguir as orientações fornecidas por terceiro, afirmou a parte que os fraudadores tinham suas informações bancárias. Além disso, a ligação foi realizada de telefone idêntico a uma das agências do banco e as transações foram realizadas em curto período e em valor elevado, o que foge do perfil de consumo. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado as transações e evitado a concretização da fraude.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço do réu e da ausência de excludente, é de rigor a declaração de inexigibilidade das transações e o reconhecimento da responsabilidade pelo pagamento do dano material.

Não obstante essa responsabilidade, restou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente da autora, que seguiu orientações de terceiro e realizou transações, como transferências para pessoas físicas, sem verificação de autenticidade, agindo, portanto, sem a cautela esperada. Considerando que a autora contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Nesse sentido já se pronunciou este e.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

Ação de reparação de danos – Transação fraudulenta realizada em conta bancária da autora, após telefonema de pessoa que se passou por funcionário do banco induzindo a autora a inserir token em site falso - Sentença de procedência para determinar a restituição integral do valor transferido. Recurso do Banco réu - alegada culpa exclusiva da autora e subsidiariamente culpa concorrente - - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada após ter a autora acessado página eletrônica indicada pelo golpista, fazendo uso de sua senha pessoal – Conduta da autora que, por outro lado, foi precedida do fato de estar o fraudador de posse de dados pessoais da autora, inclusive, de seu telefone fixo – Operação bancária fora do perfil de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo da requerente, de modo que deveria ter sido detectada e bloqueada pelo sistema de segurança do banco que também falhou - Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada - Danos materiais - Repartição em igual proporção dos prejuízos - Inteligência do art. 945 do Código Civil - Autora contribuiu para a consumação do ato ilícito - Ação julgada parcialmente procedente - Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível
1041224-15.2021.8.26.0114; Relator
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Campinas - 10ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro:
19/04/2024).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível
1003562-02.2020.8.26.0292; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública;
Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de
Registro: 17/04/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Falha na prestação de serviços bancários – Vítima de "golpe" – Transações realizadas por meio de computador e celular a partir de aplicativo indicado pelos falsários, que se passaram por prepostos do banco em contato telefônico – Transações que fogem ao perfil da conta corrente da pessoa jurídica autora - Culpa concorrente do consumidor – Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil. DANO MORAL – Inocorrência – Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude – Afastamento nos termos do voto do Em. Relator Sorteado - Sentença reformada – Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1002869-56.2020.8.26.0441; Relator (a): José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Peruíbe - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/08/2021; Data de Registro: 20/12/2021).

Dessa forma, deve ser determinada a restituição pelo banco de metade do prejuízo material indicado na exordial.

Não está configurado o dano moral. A realização de transações fraudulentas, acompanhada de cobrança, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade da autora, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas e decorrência do ocorrido. Assim, não restou demonstrada ofensa aos direitos de personalidade da autora/apelante. Ademais, conforme anteriormente estabelecido, a parte autora colaborou para que a fraude ocorresse.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Veja-se o entendimento desta c. 13ª Câmara

em caso semelhante:

*Ação de indenização por danos materiais e morais – Alegação de transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, a partir de pessoa que se passou por funcionário do Banco comunicando tentativa de acesso suspeito à sua conta de celular não cadastrado, referindo a necessidade de atualização de dados – Improcedência – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) – Prova no sentido de que a fraude foi praticada através de ligação realizada para o telefone da autora, por pessoa que dispunha previamente de informações bancárias sigilosas, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Conduta da autora encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, fornecendo informações em link disponibilizado pelo Whatsapp de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

número suspeito, autorizando, indiretamente, a realização de transação durante o atendimento – Conduta da autora que, por outro lado, foi precedida do fato de estar o fraudador de posse de dados pessoais da autora, inclusive, de seu telefone, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais evidenciados – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. *

(TJSP; Apelação Cível 1031182-92.2021.8.26.0602; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2024; Data de Registro: 06/02/2024).

Por fim, em relação ao pedido de majoração do percentual dos honorários, não assiste razão à parte autora/apelante. Os honorários foram fixados nos termos do art. 85, §2º, do CPC, considerando o grau de zelo dos profissionais, o lugar da prestação dos serviços, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos advogados, não comportando majoração, já que remuneraram dignamente o trabalho do advogado.

Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça no julgamento do tema 1.076, sob o rito dos recursos repetitivos, o §8º do art. 85 do CPC, que estabelece a fixação do valor dos honorários por apreciação equitativa, somente é aplicável quando for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o que não é o caso.

Ademais, em que pese o entendimento pessoal deste relator pela taxatividade do Art. 85, §8º-A, do Código de Processo Civil, considerando que o entendimento desta c. Câmara está consolidado em sentido contrário, em observação ao Art. 926, do Código de Processo Civil, que estabelece a necessidade de uniformização da jurisprudência dos Tribunais, passei a adotar o entendimento majoritário, de que a tabela da OAB se trata de mero referencial, sem caráter vinculante.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA e DÁ PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** para reconhecer a culpa concorrente, condenando o réu a restituir à autora somente metade do prejuízo material indicado na exordial, nos termos da fundamentação.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO