



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000040103**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009813-76.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUIS CARLOS MAGNO PEREIRA SILVA, 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), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO N. 1009813762024**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" E "FALSO PREPOSTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. PARCIAL PROVIMENTO.

1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça nas hipóteses de fortuito interno caracterizado pelo vazamento de dados sigilosos do consumidor.

2. Evidenciado que estelionatários possuíam conhecimento prévio de informações bancárias sensíveis do autor, especificamente o saldo exato em conta corrente e a margem de crédito disponível, dados estes protegidos pelo sigilo bancário, caracteriza-se quebra do perfil de segurança que fragiliza a tese de culpa exclusiva da vítima.

3. Malgrado a falha da instituição financeira na guarda dos dados, facilitando a abordagem criminosa, a imprudência do correntista ao realizar operação de empréstimo e subsequente transferência vultosa via PIX para pessoa física desconhecida, sem as cautelas mínimas esperadas do homem médio, implica culpa concorrente e atrai a incidência do artigo 945 do Código Civil, determinando a repartição dos prejuízos materiais na proporção de 50% para cada parte.

5. A contribuição decisiva do autor para o evento danoso, aliada à natureza patrimonial da controvérsia em contexto de culpa recíproca, descaracteriza a lesão anímica indenizável.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 206/221), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização, movida por vítima de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". O D. Magistrado *a quo* entendeu pela inexistência de falha na prestação do serviço, fundamentando sua decisão na culpa exclusiva do consumidor, que teria realizado as operações de empréstimo e transferência PIX voluntariamente, mediante uso de senha e token, sob comando dos fraudadores, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira e condenando o autor aos ônus sucumbenciais. Não houve oposição de embargos de declaração, sobrevindo a interposição do apelo.

Sustentam as razões recursais (fls. 224/234) que a respeitável sentença: (1) incorreu em erro de julgamento ao desconsiderar prova documental robusta (fls. 02) que demonstra que os criminosos detinham conhecimento prévio do saldo exato da conta corrente e do limite de crédito do autor, evidenciando vazamento de dados sigilosos e falha na segurança do banco; (2) argumenta que a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor foi ignorada, tendo sido ele vítima de engenharia social facilitada pelo acesso de terceiros a dados que deveriam estar sob guarda exclusiva da instituição financeira; (3) reforça a aplicação da Súmula 479 do STJ e a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo risco do empreendimento; (4) pleiteia a reforma da decisão para reconhecer a nulidade do empréstimo, a restituição dos valores e a condenação em danos morais, ou, subsidiariamente, o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira pela falha no dever de segurança.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 241/261, nas quais a instituição financeira pugna pela manutenção da sentença, reiterando a regularidade das transações realizadas mediante autenticação segura e a culpa exclusiva da vítima.

Breve, o relato.

Tempestivo o recurso com preparo dispensado em razão da gratuidade ora concedida ao autor diante da demonstração da hipossuficiência nesta fase (fls. 235/240), conhecimento do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais suportados pelo autor, decorrentes de contratação de empréstimo e transferência via PIX realizadas no contexto de fraude perpetrada por terceiros.

Respeitado o entendimento do D. Juízo de primeiro grau, a sentença comporta reforma parcial.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, em especial a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII) e a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14).

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça sedimentou 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".

No caso concreto, a instituição financeira logrou êxito em demonstrar, através dos logs de sistema (fls. 178/190), que as operações foram realizadas mediante dispositivo seguro e autenticação biométrica ou por senha do próprio correntista. Contudo, há um elemento fático crucial destacado pelo apelante que impede o reconhecimento da culpa *exclusiva* da vítima: o vazamento de dados.

Conforme se depreende da captura de tela de fls. 02 (petição inicial) e fls. 138 (réplica), os fraudadores enviaram mensagem ao autor informando seu "saldo disponível" no valor exato de R\$ 9.806,62, coincidindo precisamente com o saldo real constante no extrato bancário de fls. 30. Tal informação é protegida por sigilo bancário e não deveria estar acessível a terceiros. O fato de os criminosos saberem, de antemão, o saldo da conta e a margem de crédito disponível confere verossimilhança à abordagem, quebrando a barreira de desconfiança do consumidor médio. Essa quebra do dever de segurança e guarda de dados configura defeito na prestação do serviço e fortuito interno, atraindo a responsabilidade do banco.

Por outro lado, não se pode ignorar a conduta do autor. Embora induzido a erro, o apelante agiu com notória imprudência ao contratar um empréstimo de R\$ 15.000,00 e, ato contínuo, transferir a integralidade desse valor para uma pessoa física desconhecida (Clayton Soares Wanzeller), acreditando tratar-se de uma "devolução" ao banco.

A operação foge à razoabilidade, pois devoluções de empréstimos não são realizadas via PIX para pessoas físicas. Assim, configurada está a culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, pois tanto a falha de segurança do banco (vazamento de dados) quanto a negligência do autor (falta de cautela na transação) contribuíram decisivamente para o evento danoso.

Diante desse cenário, a medida mais justa é a repartição dos prejuízos materiais pela metade. O banco deverá arcar com 50% do valor do prejuízo material comprovado (R\$ 15.000,03), devendo o autor suportar o remanescente.

Precedentes:

“APELAÇÃO. DEMANDA DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA, COM PEDIDOS CUMULADOS DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. 2. DECISÃO MODIFICADA EM PARTE. 3. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA. AUTOR QUE ENVIOU



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PIX A TERCEIROS, DE FORMA VOLUNTÁRIA e FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. OPERAÇÃO QUE DESTOAVA DO PERFIL DO CORRENTISTA. SOPESAMENTO DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE IMPÕE O DECRETO DE INEXIGIBILIDADE DE APENAS metade DO TOTAL DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. 4. recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1014639-81.2025.8.26.0405; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025).”

“DIREITO DO CONSUMIDOR CONTRATOS DE CONSUMO BANCÁRIOS Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários c/c indenização por danos morais e repetição de indébito Sentença de procedência [...] "Golpe do falso funcionário" ou "Golpe da falsa central de atendimento" [...] Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, franqueou acesso à conta mediante confirmação de dados pessoais [...] Operações atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil da cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) Resultado de evento configurador de culpa concorrente Indenização material devida pela metade Dano moral não caracterizado Ação parcialmente procedente [...] (TJSP; Apelação Cível 1029240-65.2024.8.26.0005; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).”

Quanto aos danos morais, embora a jurisprudência admita o dano moral presumido em casos de falha grave na segurança bancária, o reconhecimento da culpa concorrente no caso em análise justifica a exclusão da indenização extrapatrimonial.

Na hipótese dos autos, não há que se falar em dano moral porque a conduta do banco, apesar de culposa (fortuito interno), não se configurou como ilicitude autônoma que justifique a reparação extrapatrimonial. A compensação moral exige ofensa à honra ou à dignidade do consumidor não coberta pela reparação material e não se configura quando o prejuízo decorre da participação ativa da vítima no evento, conforme se vê em precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“RECURSOS DE APELAÇÃO - Ação de anulação de débito c.c. obrigação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fazer e não fazer e indenização por dano moral - Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade de 50% dos valores [...] Capítulo relativo ao dano moral conhecido e desprovido - Inexistência de prova de negativação, de interrupção indevida do serviço ou de qualquer violação a direito da personalidade - Culpa concorrente configurada - Repercussão meramente patrimonial resolvida na esfera da revisão e liquidação - Sentença mantida [...] (TJSP; Apelação Cível 1001849-17.2019.8.26.0198; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franco da Rocha - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 17/11/2025).”

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso, para, reconhecendo a culpa concorrente, declarar a inexigibilidade de 50% (cinquenta por cento) dos valores e respectivas parcelas referentes ao empréstimo pessoal objeto da lide, havidas em nome do autor junto ao banco réu, determinando-se o cancelamento dos descontos em conta do autor a esse título.

Eventuais valores já descontados do autor que superem o percentual de 50% do débito declarado inexigível deverão ser restituídos pelo réu, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde a data do desembolso (Súmula 43 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Diante da modificação do julgado e da sucumbência recíproca, as custas e despesas havidos em nome do processuais deverão ser rateadas na proporção de 50% para cada parte. Os honorários advocatícios ficam fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido por cada parte, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.