



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000342957**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010337-49.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CLEITON JOSÉ SOARES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1010337-49.2024.8.26.0597

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Cleiton Jose Soares

Comarca: Sertãozinho

**VOTO 09.567**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO DO BANCO. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. BANCO RÉU APELA. 1. FRAUDADORES CONSEGUIRAM EMITIR 'LINK' LEGÍTIMO DO BANCO RÉU, O QUAL RESULTOU EM DOIS EMPRÉSTIMOS, EVIDENCIANDO A FRAGILIDADE DO SISTEMA DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUE NÃO IDENTIFICOU E NÃO OBSTOU A AÇÃO DO ESTELIONATÁRIO 2. TRANSAÇÕES REALIZADAS QUE DESTOAM DO PERFIL DE MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA COMUMENTE REALIZADA PELO AUTOR, EVIDENCIANDO A FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DO RÉU AO NÃO DETECTAR MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. 3. A RELAÇÃO JURÍDICA É DE CONSUMO, APLICANDO-SE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTA NO ART. 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, CONFORME A SÚMULA Nº 297 DO STJ. 4. A FRAUDE BANCÁRIA CARACTERIZOU FORTUITO INTERNO, INERENTE AO RISCO DA ATIVIDADE**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**BANCÁRIA, NÃO AFASTANDO A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 479 DO STJ. 5. CONTRIBUIÇÃO CULPOSA DO AUTOR PARA O EVENTO DANOSO, AO REALIZAR VOLUNTARIAMENTE TRANSFERÊNCIA A TERCEIROS DESCONHECIDOS, SEGUINDO ORIENTAÇÕES RECEBIDAS, SEM A ADOÇÃO DE CAUTELA MÍNIMA EXIGÍVEL. 6. CONFIGURADA A CULPA CONCORRENTE, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL. 7. CADA PARTE DEVERÁ SUPORTAR METADE DOS PREJUÍZOS MATERIAIS OCORRIDOS. 6. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 7. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 523/532, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais, movida por **Cleiton Jose Soares** contra **Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR o BANCO BRADESCO S/A ao pagamento de indenização por danos materiais ao Requerente CLEITON JOSE SOARES, no*

*valor total de R\$ 33.292,96 (trinta e três mil, duzentos e noventa e dois reais e noventa e seis centavos).*

*O valor da condenação será corrigido monetariamente a partir da data do efetivo prejuízo, conforme a Súmula 43 do Superior Tribunal de Justiça. Considerando que os prejuízos ocorreram em momentos distintos (perda do saldo em 26/11/2024 e quitação do empréstimo em 10/12/2024), a correção monetária deverá incidir:*

*a) Sobre o valor de R\$ 20.100,90, a partir da data da subtração do saldo em conta, ou seja, 26 de novembro de 2024.*

*b) Sobre o valor de R\$ 13.192,06, a partir da data do desembolso para quitação do empréstimo, ou seja, 10 de dezembro de 2024.*

*Os juros de mora deverão ser aplicados a partir do evento danoso (26 de novembro de 2024), nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.*

*A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024. Assim, a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.*

*Em razão da sucumbência recíproca, mas com o êxito do Autor na maior parte do pedido, as custas processuais serão divididas na proporção de 70% (setenta*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*por cento) para o Requerido e 30% (trinta por cento) para o Requerente.*

*Condeno o Requerido ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do Autor, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.*

*Condeno o Autor ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do Requerido, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da diferença entre o valor postulado na inicial (R\$ 44.730,98) e o valor da condenação (R\$ 33.292,96), nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil.*

*P.I.”.*

O banco réu apela (fls. 538/554), alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva.

No mérito, alega, em síntese, que se os contatos e fatos que originaram o golpe não partira de nenhuma informação prestada por essa instituição ou através de seus prepostos, não há como responsabilizar o banco pelo ressarcimento dos valores.

Diz que o Banco Bradesco não pode ser responsabilizado pela falta de cuidado dos seus clientes fora do ambiente bancário. Repita-se o autor realizou a operação por livre e espontânea vontade, sem verificar se de fato não era um golpe ocorrendo.

Aduz que os empréstimos foram realizados através de Internet Banking com uso da Senha e MTOKEN, e credenciais pessoais e intransferíveis e que os PIX, foram realizados via Mobile Banking, com inserção de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

chave DICT.

Defende a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor e subsidiariamente, a culpa concorrente, bem como requer o afastamento da obrigação de restituir.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 562/574.

Recurso tempestivo e preparo recolhido.

**É o relatório.**

Primeiramente, deve ser dito que a preliminar arguida pelo Banco de ilegitimidade passiva não deve prosperar, posto que diante das regras do Código Consumerista, todos aqueles que participam da cadeia de consumo se mostram solidariamente responsáveis pelos ocasionais danos provocados pelos vícios do produto ou do serviço.

Passa-se, assim, à análise do “*meritum causae*”.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais, em que o autor alega, em síntese, que no dia 26/11/2024 recebeu uma ligação de uma pessoa se identificando como Helena, funcionária da requerida, relatando que sua conta bancária havia sido clonada e que haviam feito uma compra nas casas Bahias.

Diz que se desesperou e seguiu as orientações dela para que sua conta fosse desbloqueada. Foi enviado um '*link*' para o seu celular e a partir daí, para proteger os valores que estavam em sua conta, com promessa de que os valores seriam devolvidos assim que a conta estivesse desbloqueada, o requerente fez um PIX de R\$14.438,92 para Jose Erik Souza de Lima, um PIX de R\$9.800,00 para Denise Jesus da Silva Leite e um PIX de R\$7.300,00 para Jose Erik Souza de Lima.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz que o golpista clonou seu aplicativo do banco e realizou dois empréstimos pessoais, um no valor de R\$10.438,02 e outro no valor de R\$1.000,00.

Afirma que ao finalizar o atendimento notou que os valores transferidos não retornaram para sua conta, procurou a requerida e ao chegar na agência foi constatado que o requerente havia sido vítima de golpe.

Salienta que pegou dinheiro emprestado dos seus irmãos e quitou os empréstimos fraudulentos no valor de R\$13.192,06 em 10/12/2024 para evitar a reprovação do seu financiamento habitacional.

Tendo em vista que a ação foi julgada parcialmente procedente, apela o banco réu.

Pois bem. O golpe realizado por pessoa diversa do autor restou incontroverso nos autos, uma vez que não foi impugnado tal fato pelo requerido, que alegou a culpa exclusiva do consumidor, o que afastaria seu dever de indenização.

E nesse contexto, é certo que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ, e que como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

Nesse sentido, constata-se que o autor recebeu um 'link' dos golpistas, a partir do qual foram realizados dois empréstimos pessoais.

Desse modo, verifica-se que os fraudadores conseguiram emitir um 'link' de empréstimo legítimo da instituição financeira, o que evidencia a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fragilidade do sistema de segurança do réu, que não identificou e não obsteu a ação do estelionatário.

Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação da instituição financeira no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que permitiu a atuação do fraudador em seu sistema, gerando a emissão de um link idôneo, permitindo a contratação dos empréstimos fraudulentos.

Outrossim, analisando os extratos bancários juntados às fls. 23/26 verifica-se a total incompatibilidade de perfil entre as transações questionadas e as operações que eram efetivamente realizadas pelo autor.

Portanto, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação da instituição financeira no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que concorreu para o fato ao não constatar a incompatibilidade das movimentações atípicas e bloquear as transações fraudulentas.

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as instituições financeiras assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha no seu sistema de segurança.

Trata-se o caso de verdadeiro fortuito interno, não podendo ser carreado à responsabilidade do autor consumidor, o risco da atividade desenvolvida pelo réu.

A questão é pacífica pelo **C. STJ**, em sede de recurso repetitivo:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE*

*CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.** 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ - REsp: 1197929 PR 2010/0111325-0, Relator: MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/09/2011) (grifo nosso).*

Veja também o teor da **Súmula 479 do C.STJ**:

*Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Portanto, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

**CULPA CONCORRENTE DO AUTOR**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não obstante a falha do sistema bancário, é inegável que o autor também contribuiu para a consumação do dano ao realizar voluntariamente as transferências via PIX para terceiros desconhecidos, seguindo orientações recebidas sem verificar a autenticidade das informações pelos canais oficiais da instituição financeira antes de efetuar as transações.

Assinale-se que o autor não adotou cautela mínima exigível, ainda que tenha sido vítima de engenharia social sofisticada, notadamente, por não ter questionado a legitimidade do procedimento, especialmente quanto à orientação de realizar a transferência para terceiros e não para a instituição financeira.

Por certo que tanto a falha do sistema de segurança bancário quanto a conduta negligente do consumidor foram fatores determinantes para a ocorrência do dano.

Dessa forma, considera-se que o prejuízo material experimentado pelo autor resulta de dupla causalidade, a de falha no dever de segurança do banco ao disponibilizar 'links' idôneos a terceiros fraudadores e não obstar transações fora do perfil do consumidor, bem como da falta de diligência mínima do autor ao seguir orientações de terceiros, realizar a transferência sem confirmação pelos canais oficiais e não adotar as cautelas elementares que se esperam de um consumidor médio.

Diante deste cenário, de rigor o reconhecimento de culpa concorrente, na qual a responsabilidade pelo evento danoso deve ser compartilhada entre o autor e a instituição financeira, nos termos do artigo 945, do CC:

*Art. 945, CC: “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.”*

Com efeito, os contratos de empréstimos realmente são inexigíveis porque resultantes da fragilidade de segurança da instituição financeira que não impediu a disponibilização de link idôneo a terceiro fraudador, mantendo-se a r. sentença nesse tocante, inclusive com o dever de restituição dos valores da quitação dos mesmos, na forma simples e apenas no percentual de 50% tendo em vista a culpa concorrente do autor.

O prejuízo relativo às transferências via PIX tanto do valor que o autor possuía em conta, quanto dos valores advindos dos empréstimos fraudulentos também deverá ser repartido em igual proporção entre as partes, face à culpa concorrente do autor.

E em assim sendo, deve **cada parte suportar metade dos prejuízos materiais ocorridos**, devendo a r. sentença ser parcialmente reformada.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal:

*“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – **GOLPE DA FALSA CENTRAL** – RESPONSABILIDADE CONCORRENTE – SENTENÇA REFORMADA EM PARTE.*

*I. Caso em exame: Autora alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário do banco, mediante engenharia social, resultando em transferência via pix e contratação fraudulenta de empréstimo. Sentença de improcedência. II. Questão em discussão: Aferição da responsabilidade civil do banco réu em operações bancárias realizadas pela própria titular da conta, mediante utilização de senha pessoal, em contexto de*

*fraude por engenharia social denominada "golpe do falso funcionário". Análise da existência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima e da falha na prestação dos serviços bancários. III. Razões de decidir: Embora configurada relação de consumo e responsabilidade objetiva da instituição financeira, verifica-se manifesta negligência da consumidora que, após contato telefônico com suposto funcionário do banco, realizou pessoalmente múltiplas transações em sequência, utilizando suas senhas pessoais e intransferíveis, sem qualquer confirmação prévia junto à agência bancária. Contudo, o banco réu também falhou em seu dever de segurança ao não detectar e bloquear operações manifestamente atípicas. **Aplicável a teoria da culpa concorrente (art. 945 do Código Civil), que impõe a repartição proporcional da responsabilidade civil entre banco e consumidor, cada qual na proporção de 50% do prejuízo experimentado.** Danos morais não configurados. Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. IV. Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido. Reconhecida a culpa concorrente de consumidor e instituição financeira, fixando-se a responsabilidade de cada parte em 50% do valor total dos danos materiais. Tese: Em casos de fraude bancária mediante engenharia social (golpe do falso funcionário), quando a própria vítima realiza as operações utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis, sem adotar cautelas mínimas de verificação, mas o banco simultaneamente falha em detectar transações manifestamente atípicas e fora do perfil do cliente, configura-se culpa concorrente (CC, art. 945), impondo-se a repartição proporcional do ônus indenizatório.” (TJSP; Apelação Cível 1000912-*

96.2025.8.26.0553; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo Anastácio - Vara Única; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025) (g.n.).

*“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) (g.n.).

*“Apelação – Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Recurso do réu. **Golpe da "falsa central de atendimento"** – Autora que, voluntariamente, passou dados bancários à terceiros via rede social – Transações realizadas que ocorreram pela desídia caracterizada da consumidora, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ante o perfil de utilização da conta e quantidade de operações realizadas em curto espaço de tempo, de modo a comprovar que as camadas de proteção foram regularmente vencidas. **Culpa concorrente caracterizada** – **Contrato de empréstimo, outrossim, declarado inexigível em seu todo**, ante a não apresentação da documentação que permitisse se concluir pela regularidade da contratação, muito embora remanesça a comprovação de que houve o depósito em conta da autora, sendo que o **prejuízo com transferências será dividido entre as partes**. Danos morais não configurados – Precedentes deste E. Tribunal. Recurso do réu provido em parte; recurso da autora desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000731-49.2023.8.26.0300; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jardinópolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025) (g.n.).*

Por todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Em corolário, as custas, emolumentos e despesas processuais devem ser igualmente distribuídas entre as partes, bem como ambas devem arcar com honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, fixados em 10% sobre metade dos danos materiais ao advogado do réu, e em 10% sobre metade dos danos materiais ao advogado do autor.

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja multa não está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o **C.STJ** estabelece que: *“[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada.[...](REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).*

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**