



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000260703**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011059-25.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante GILDEVAN DE JESUS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1011059-25.2024.8.26.0002**

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S.A. (réu)

Apelado/Apelante: Gildevan de Jesus Santos (autor)

Comarca: São Paulo (SP)

**Voto nº 2.328**

**Apelações cíveis. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização. Golpe do falso funcionário. Empréstimos e transferências via pix. Fortuito interno. Súmula 479/STJ. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação do serviço. Operações atípicas. Culpa concorrente do consumidor. Art. 945 do CC. Danos morais afastados. Restituição parcial. Recurso do réu parcialmente provido. Recurso do autor desprovido. Trata-se de apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, reconhecendo a ocorrência de fraude (“golpe do falso funcionário”) e a falha na prestação do serviço bancário. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Comprovado que, em um único dia, foram contratados empréstimos e realizadas transferências via PIX em valores elevados, destoantes do perfil econômico do correntista, sem acionamento eficaz dos mecanismos de segurança do banco. Falha na prestação do serviço evidenciada (art. 14 do CDC). Entretanto, demonstrado que o autor contribuiu para a ocorrência da fraude ao permitir que terceiro acessasse remotamente seu aplicativo bancário durante ligação telefônica, sem confirmação pelos canais oficiais da instituição. Conduta que caracteriza culpa concorrente (art. 945 do CC). Hipótese em que os prejuízos devem ser repartidos igualmente entre as partes. Restituição limitada à metade do valor indevidamente movimentado, a ser apurado em fase de cumprimento de sentença, bem como declaração de inexigibilidade restrita a 50% das dívidas oriundas dos contratos fraudulentos. Danos morais afastados. Participação relevante da**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**vítima no evento danoso que impede a imputação exclusiva do abalo à instituição financeira. Revogação da tutela provisória anteriormente concedida. Recurso do autor desprovido. Recurso do réu parcialmente provido.**

Vistos, etc.

Trata-se de apelações interpostas por Banco Bradesco S.A. (réu) e Gildevan de Jesus Santos (autor) em face da sentença (fls. 110/113), cujo relatório se adota, prolatada pelo MM. Juízo da 6ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro – da Comarca de São Paulo/SP, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c pedido de tutela de urgência e indenização por danos materiais e morais.

Em síntese, o juízo de origem concluiu que houve falha de segurança do réu ao permitir que operações atípicas, após o autor ser vítima do chamado “golpe do falso funcionário”, fossem efetivadas na conta bancária do autor, sem que houvesse o acionamento dos sistemas de segurança, tratando-se de hipótese de responsabilidade civil da instituição financeira por fortuito interno e, conseqüentemente, do dever de indenizar.

Nesse sentido, julgou a demanda nos seguintes termos: *“Ante o exposto, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado para declarar inexigíveis os contratos de empréstimos 489458248, no valor de R\$ 45.867,11, e 489459958, no valor de R\$ 4.020,29, e suas diluições a Bruna (R\$ 40.000,88 - parcialmente já restituída) e a Edilson (R\$ 5.099,00), bem como o valor de R\$ 1.593,84 que aumentou o uso do limite de conta (contrato cheque especial) em razão dessas operações, além de todos os reflexos em juros, tarifas e encargos. Após o estorno das operações, o valor a ser restituído, somado ao das parcelas já cobradas, de forma simples, será corrigido monetariamente a partir do desconto indevido e acrescido de juros de mora a contar da citação, calculados nos termos dos artigos 389, parágrafo único, e 406, do Código Civil”.*

O autor apresentou embargos de declaração (fls. 116/129), requerendo o reconhecimento do descumprimento da ordem liminar pelo réu acerca da suspensão

dos descontos dos empréstimos decorrentes da fraude, para fins de aplicação de multa pelo descumprimento, bem como alegando omissão quanto à não apreciação da petição de fls. 28/31, na qual teria demonstrado a incidência de condenação do réu por danos morais. Por fim, pugnou pela reforma da sentença quanto à fixação dos honorários sucumbenciais por equidade.

O juízo a quo conheceu dos embargos, mas os rejeitou, sustentando que as razões apresentadas revelam exclusivo objetivo de alteração do mérito da r. sentença.

Irresignadas, ambas as partes interpuseram recurso de apelação.

Em suas razões recursais (fls. 130/138), o réu requer o conhecimento e provimento do recurso para reformar integralmente a r. sentença, julgando improcedentes os pedidos iniciais, sob o argumento de que não houve falha na prestação de serviços, tratando-se de hipótese de culpa exclusiva do autor. Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente da vítima, ao fundamento de que esta contribuiu para o evento danoso.

Por sua vez, o autor requer o conhecimento e provimento do recurso para reformar parcialmente a r. sentença, a fim de que seja reconhecido o descumprimento da liminar pelo réu, com a consequente aplicação de multa, bem como a condenação à restituição em dobro do valor descontado em decorrência do alegado descumprimento. Ademais, pugna pela condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e pela não aplicação dos honorários advocatícios por equidade.

Recurso do réu tempestivo e preparo devidamente recolhido (fls. 175 e 181/182).

Recurso do autor tempestivo, sendo beneficiário da gratuidade da Justiça (fl. 22).

Vieram contrarrazões (fls. 162/169 e 170/174).

**É a síntese do necessário. Passo ao voto.**

**O recurso do réu comporta parcial provimento.**

**O recurso do autor não comporta provimento.**

De início, cumpre consignar que **a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo**, sendo o autor destinatário final dos serviços prestados pelo réu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), aplicando-se, ainda, a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

As alegações do requerente são verossímeis, e a dinâmica da fraude perpetrada restou devidamente atestada nos autos por meio dos comprovantes das transações e do boletim de ocorrência no qual o golpe foi registrado (fls. 15/17 e 20/21).

Não havendo dúvidas dos prejuízos sofridos pela vítima, o cerne da controvérsia se limita a definir a possibilidade de atribuir ao requerido a responsabilidade por tais danos, sob a égide da legislação consumerista.

Nesse aspecto, destaco que responsabilidade do banco pelos fatos narrados é **objetiva**, conforme a **Súmula 479 do STJ**, a qual dispõe 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*”.

Desse modo, em sede de responsabilidade objetiva, não cabe discutir a culpa ou negligência do réu diante do golpe em comento, sendo que ele responderá pelos danos sofridos ainda que os autores imediatos da fraude sejam terceiros.

Em verdade, para a sua responsabilização, basta a constatação do **nexo de causalidade** entre sua atividade e os prejuízos da vítima. Essa relação causal foi verificada, já que o crime narrado faz parte dos riscos inerentes à atividade bancária, **caracterizando um fortuito interno**, nos termos da referida súmula.

Com efeito, os **bancos têm permitido a realização de transações financeiras de modo cada vez mais célere e facilitado**, sem intermediação direta de seus funcionários. Isso inevitavelmente **expõe os consumidores a maiores perigos**, sujeitando-os à ação de criminosos que, como no caso narrado, buscam induzir as

vítimas a realizar transações fraudulentas.

Assim, como a atuação das instituições financeiras submete os correntistas a tais riscos, há uma inegável relação causal entre os prejuízos sofridos pela autora e a atividade da ré, cuja responsabilidade civil também se funda no **parágrafo único do art. 927 do CC (teoria do risco da atividade)**: "*Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*".

Portanto, o réu deveria adotar todas as medidas de segurança necessárias a fim de reduzir os riscos decorrentes de sua própria atividade, os quais não podem ser repassados a terceiros. Contudo, o recorrente deixou de comprovar a adoção dessas cautelas.

**Não demonstrou qualquer tentativa de bloquear ou suspender as operações** efetuadas, o que se mostrava necessário sobretudo considerando que as transferências realizadas divergem do perfil econômico da vítima.

Veja-se que, em um único dia, **foram realizadas diversas transações, em curtos intervalos e em valores notadamente vultosos**: foram contratados **empréstimos** e efetuadas **transferências via PIX**, totalizando o montante de **R\$ 45.099,88**.

Operações com essas características divergem flagrantemente do perfil do requerente, inexistindo movimentações de ordem semelhante nos extratos acostados pelo autor (fls. 15/17) ou em qualquer dos documentos apresentados pelo réu.

Dessa forma, resta a conclusão de que o banco **falhou na prestação de seus serviços, nos termos do art. 14, caput, do CDC, não tendo obstado a concretização das transações fraudulentas**.

Frisa-se que este Tribunal tem entendido que a falta de bloqueio de transações flagrantemente discrepantes do perfil do consumidor enseja a responsabilização da instituição bancária:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. **Golpe da falsa central de atendimento ("phishing"). Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva do banco configurada (art. 14 do CDC). Operações destoantes do perfil da cliente. Teoria do risco da atividade. Declaração de inexistência de débito acertada.** Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada de forma moderada e proporcional, preservando o caráter compensatório e punitivo do dano moral. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002629-78.2023.8.26.0177; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 23/02/2025; Data de Registro: 23/02/2025)".

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO E DA FALSA CENTRAL. Sentença de improcedência – Recurso da autora – Alegação de responsabilidade do banco por não tomar as providências necessárias - Autora que foi vítima do golpe da falsa central telefônica – **Contratação de empréstimo no caixa eletrônico, sob orientação do falsário, o qual utilizou parte do valor tomado para realização de vários pagamentos – Transações que fogem em muito do perfil da autora – Configurada a culpa concorrente - a autora contribuiu para que a fraude se concretizasse ao seguir orientação de terceiro que se passou por preposto do banco - O réu, por sua vez, falhou em seu sistema de segurança ao permitir as transações que se mostravam fraudulentas pelo elevado valor e pelo perfil da correntista** - Responsabilidade na proporção de 50% para cada uma das partes - Danos morais inexistentes – Ônus da sucumbência proporcionalmente repartidos. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1008256-12.2024.8.26.0506; Relator (a): Eduardo Velho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2025; Data de Registro: 01/09/2025)

**Por outro lado, os descuidos do autor também não podem ser desprezados.**

Com efeito, o próprio requerente, conforme relato abaixo transcrito, constante do boletim de ocorrência (fls. 20/21), admite que, **no mesmo dia da**

**fraude, aceitou que terceiro acessasse remotamente no aplicativo do banco durante ligação telefônica com indivíduo** que se passava por representante da instituição financeira:

*“Comparece a vítima relatando que recebeu uma ligação de uma pessoa, dizendo ser funcionário do Bradesco e perguntando se a vítima tinha realizado uma determinada transação bancária. A vítima disse que desconhecia a transação e o autor disse que iria cancelar uma transação de R\$ 1.563,00. A vítima relata que o autor controlava operações no aparelho celular da vítima, remotamente. E a vítima, acreditando que fosse realmente do Banco Bradesco, aceitou que o autor entrasse no aplicativo do Banco. (...)”*

Ao permitir que terceiro acessasse remotamente seu aplicativo bancário, o autor contribuiu para que os fraudadores realizassem os empréstimos e as transferências.

**Em nenhum momento o autor buscou comunicar-se com o banco por outros meios** oficiais a fim de certificar-se de que as providências que foi instruída a tomar eram realmente necessárias.

Destaco que a vítima **não era pessoa idosa**, nem presumivelmente hipossuficiente, de modo que era razoável exigir que ela adotasse tais cautelas, sobretudo considerando que fraudes do gênero são recorrentes e amplamente noticiadas na sociedade.

Desse modo, é **cabível o reconhecimento da culpa concorrente do autor, conforme estabelecido no art. 945 do CC**, devendo os prejuízos das fraudes serem repartidos igualmente entre as partes.

Com isso, apenas metade do prejuízo apontado pelo autor deve ser restituído, e somente metade da dívida decorrente dos contratos de empréstimo será declarada inexigível, devendo os valores serem apurados na fase de cumprimento de sentença.

Pelos fundamentos já expostos, o autor **não faz jus à indenização por danos extrapatrimoniais**, que pressupõe ofensa injusta aos seus direitos da

personalidade. Nos casos em que o titular desses direitos contribui de forma significativa para o evento lesivo, os abalos à sua esfera íntima e psíquica deixam de ser imputáveis exclusivamente ao fornecedor do serviço. Nesses termos, **a participação do consumidor na fraude impede a constatação de dano moral indenizável**, já que o sofrimento experimentado decorre, em grande parte, de sua própria conduta.

Por fim, **fica revogada a tutela provisória** determinada pelo juízo de origem (fl. 22).

Ante o exposto, voto pelo **não provimento do recurso do autor** e pelo **parcial provimento do recurso do réu** para, reconhecendo a culpa concorrente do autor, julgar parcialmente procedente a ação, a fim de: i) condenar o réu à restituição da metade do prejuízo decorrente das transações indevidas, devendo os valores ser apurados em cumprimento de sentença; e ii) declarar a inexigibilidade de metade da dívida originada pelo contrato de empréstimo.

Os valores deverão ser restituídos com correção monetária desde a data do efetivo prejuízo (data do desembolso), nos termos da Súmula 43 do STJ, e juros legais, na forma do Art. 406, §1º do CC (incluído pela Lei nº 14.905/2024), desde a citação, conforme o art. 405 do mesmo Código.

Até agosto de 2024 a atualização monetária observará os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do Código Civil, na redação original, combinado com o art. 161, § 1.º do Código Tributário Nacional.

A partir de setembro de 2024, com a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a atualização monetária, a variação do IPCA e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado, na forma da nova redação do art. 406 do Código Civil.

Observo que o juízo de origem fixou os honorários advocatícios por equidade, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC. Contudo, levando-se em consideração o que foi fixado no Tema 1076 do STJ, a fixação de honorários por equidade somente tem cabimento quando o proveito econômico obtido for inestimável ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

irrisório ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o que não se verifica nestes autos. Assim, em razão do resultado, reconheço a sucumbência recíproca e redistribuo o ônus, de tal forma que cada uma das partes deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais. Ambas as partes deverão arcar com honorários advocatícios em favor da parte adversa, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa. Considerando que o autor é beneficiário da gratuidade da Justiça, deve-se observar o disposto no art. 98, § 3º, do CPC.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §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).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**