



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001280217

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011801-09.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante FÁBIO DE SOUSA GONÇALVES, 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: **Negaram provimento ao recurso. 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, 4 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 1011801092025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (ENGENHARIA SOCIAL). TRANSFERÊNCIA VIA PIX. CULPA CONCORRENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A ocorrência de fraude do tipo "golpe da falsa central de atendimento" decorre, em parte, da falha na segurança do sistema bancário em detectar e bloquear transações atípicas de alto valor, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor.

2. Contudo, a conduta da vítima que, sem as cautelas mínimas, liga para o número indicado em mensagem de origem suspeita e fornece dados e senhas, ou segue comandos que possibilitam a transação, concorre de forma determinante para o evento danoso.

3. O reconhecimento da culpa concorrente, que implica na repartição do prejuízo material (art. 945 do CC/02), afasta a caracterização do dano moral, por não se verificar ilicitude autônoma do réu que justifique a reparação extrapatrimonial.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 115/122), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a ocorrência de fraude na transferência PIX de R\$ 3.900,00, condenando o réu a restituir o autor apenas em metade desse valor (R\$ 1.950,00), em razão da culpa concorrente das partes (art. 945 do CC/02), e julgando improcedente o pedido de danos morais.

Os embargos de declaração foram apreciados, sobrevivendo a interposição do apelo.

Sustentam as razões recursais (fls. 126/133) que a respeitável sentença: (1) violou o princípio da responsabilidade objetiva e o entendimento da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pois a fraude é fortuito interno, não havendo que se falar em culpa concorrente; (2) incorreu em equívoco ao reconhecer a culpa concorrente do consumidor, pois não houve imprudência ou negligência capaz de afastar o dever de reparação integral do banco, devendo ser restituído o valor total de R\$ 3.900,00; (3)

contrariou a jurisprudência dominante ao afastar o dano moral, que é presumido em casos de fraude bancária; (4) ignorou a necessidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC), cabendo ao banco comprovar a segurança de seu sistema.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 137/145. Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, *caput*, CPC).

1. Violação da Responsabilidade Objetiva, Súmula 479 do STJ e Fortuito Interno

A decisão de primeira instância reconheceu expressamente a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva do Banco Apelado, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

O julgador, inclusive, citou a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça para fundamentar a falha na prestação de serviço, considerando a fraude como fortuito interno. Portanto, não houve violação à responsabilidade objetiva.

O cerne da questão reside na análise da culpa concorrente, que não afasta a responsabilidade objetiva, mas a mitiga na fase de quantificação do dano, nos moldes do art. 945 do Código Civil de 2002.

O juízo reconheceu a falha do banco por não ter verificado que a transferência de R\$ 3.900,00 destoava do perfil de consumo do autor (transferências de valores módicos e, em sua maioria, via débito), configurando a falha no serviço (fortuito interno). Entretanto, reconheceu a contribuição culposa do Apelante, que ligou para o número indicado na mensagem suspeita e forneceu dados, possibilitando a transferência.

Em caso assemelhado, já se decidiu: “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 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).”

2. Equívoco no Reconhecimento da Culpa Concorrente e Restituição Integral

O reconhecimento da culpa concorrente está solidamente fundamentado na confissão do Apelante, ratificada no boletim de ocorrência e na própria inicial, de que ele próprio ligou para o número fraudulento e forneceu dados ou códigos que culminaram na transação.

O magistrado na origem concluiu que o Apelante "não procedeu com a adoção das cautelas mínimas de cuidado necessário" e que a imprensa e os canais de comunicação divulgam amplamente alertas sobre a desconfiança em mensagens suspeitas, especialmente as que solicitam confirmação de dados bancários. Essa desídia na guarda de informações sigilosas é uma circunstância determinante para o sucesso do golpe.

A sentença utilizou o art. 945 do Código Civil de 2002 para mitigar o dano, repartindo o prejuízo em 50% para cada parte, o que se mostra razoável e proporcional à gravidade da conduta de cada um, afastando a pretensão de reparação integral.

O banco de origem, ora Apelado, demonstrou que a transação ocorreu em canal legítimo (aplicativo de celular) e dentro do limite cadastrado pelo cliente, ou seja, com as credenciais válidas do correntista, o que legitima a presunção de sua validade pelo sistema.

Nessa linha: “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).”

3. Afastamento do Dano Moral Presumido

Embora a jurisprudência reconheça 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.

Conforme o entendimento da sentença, 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 precedentes do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Precedente: “RECURSOS DE APELAÇÃO - Ação de anulação de débito c.c. obrigação de 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 negatização, 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).”

4. Necessidade de Inversão do Ônus da Prova (Art. 6º, VIII, do CDC)

A pretensão de inversão do ônus da prova em sede recursal não altera o resultado do julgamento.

A sentença já formou seu convencimento com base na prova documental,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inclusive o extrato bancário (fls. 26/31) juntado pelo próprio autor, que comprovou o perfil de consumo de valores módicos, levando o julgador a concluir pela atipicidade da transação impugnada.

O juízo reconheceu, a despeito da ausência de produção de prova pelo réu (falha no dever de verificar o perfil), a sua responsabilidade e o nexo causal, mitigando o valor indenizatório em razão da conduta do Apelante. A inversão do ônus da prova não desincumbe o consumidor de provar o fato mínimo de seu direito e, no caso, a prova apresentada foi suficiente para que o juízo resolvesse a lide, fundamentando a culpa concorrente com base na prova pré-constituída.

Na jurisprudência: “BEM MÓVEL. Aparelho celular. Vício do produto. Inversão do ônus da prova não altera o resultado do julgamento, pois as partes trouxeram documentos suficientes acerca dos vícios alegados pela autora. [...] (TJSP; Apelação Cível 1000442-53.2022.8.26.0009; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2023; Data de Registro: 28/04/2023).”

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, 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 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 protelatórios 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).