



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000018662**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012106-13.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ MARIA DE GODOI (JUSTIÇA GRATUITA).

**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, 28 de janeiro de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1012106132025

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA CONCORRENTE. DANOS MATERIAIS. INDENIZAÇÃO REDUZIDA PELA METADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Em casos de fraude bancária envolvendo o golpe do falso funcionário, a responsabilidade da instituição financeira não é absoluta quando o consumidor contribui culposamente para o evento danoso ao fornecer dados pessoais e bancários a terceiros.

2. O reconhecimento da culpa concorrente, prevista no artigo 945 do Código Civil, impõe a redução proporcional da indenização, considerando o grau de participação de cada parte na causação do dano.

3. A negligência do consumidor em não observar os cuidados básicos de segurança bancária, fornecendo/confirmando informações sigilosas a pessoa que se apresentou como funcionário do banco, configura contribuição culposa que afasta a responsabilidade integral da instituição financeira.

Trata-se de apelação interposta contra sentença (fls. 207-213), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, condenando o réu BANCO BRADESCO S/A ao pagamento de R\$ 21.832,35 a título de danos materiais e julgando improcedente o pedido de danos morais.

Sustentam as razões recursais (fls. 217-227) que a respeitável sentença: (1) não reconheceu a ilegitimidade passiva do banco, que apenas atuou como agente financeiro das transferências; (2) ignorou a ausência de falha na prestação dos serviços bancários, pois as operações foram realizadas mediante utilização regular de dados pessoais e credenciais de acesso fornecidos voluntariamente pelo autor; (3) incorretamente fixou a correção monetária desde o desembolso quando deveria ser apenas da citação; (4) subsidiariamente, não reconheceu a culpa concorrente do autor que forneceu seus dados bancários a terceiros.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 235/242.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito. E respeitado o judicioso

entendimento adotado na origem, a respeitável sentença comporta reforma.

### **1. Ilegitimidade passiva do banco.**

A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito e deve ser rejeitada. As instituições financeiras possuem legitimidade para responder por danos decorrentes de operações fraudulentas realizadas em suas plataformas, especialmente quando há falha nos sistemas de segurança ou monitoramento. Precedente:

"Ação anulatória de débito c.c indenização por dano moral – Golpe da falsa central de atendimento - Alegação de compra com cartão de crédito não reconhecida pelo autor, após atender ligação e fornecer dados do cartão acreditando tratar-se de preposto do Banco, para suposto cancelamento de compra fraudulenta – Sentença de procedência. Ilegitimidade passiva ad causam da corré Mastercard - Inocorrência - Responsabilidade solidária entre fornecedores da cadeia de serviços (art. 14 do CDC) - Legitimidade passiva da titular da bandeira/marca do cartão com a administradora do cartão – Preliminar da corré rejeitada. Golpe da falsa central de atendimento - Aplicação da legislação consumerista (Súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco – Operações fora do perfil de consumo do requerente, de modo que deveria ter sido detectada a fraude pelo sistema de segurança do Banco – Fortuito interno – 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 – Súmula 479 do STJ – [...] Recurso parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1002781-65.2023.8.26.0456; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirapozinho - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 08/09/2025; Data de Registro: 08/09/2025)

### **2. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários.**

Os elementos constantes dos autos demonstram que o autor foi efetivamente vítima de fraude. Conforme se extrai do boletim de ocorrência de fls. 31/33 e dos comprovantes de transferência de fls. 34/39, em 05 de fevereiro de 2025, o requerente recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco réu e, mediante alegação de movimentação suspeita em sua conta, obteve informações pessoais e bancários que possibilitaram a realização de três transferências via PIX, totalizando R\$ 21.832,35.

Do que se extrai dos documentos juntados na inicial e na contestação, as operações bancárias realizadas por terceiro foram destoaram do padrão de consumo do autor. A aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter acionado os sistemas de segurança dos requeridos para que fosse realizado bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação, demonstra evidente falha na prestação do serviço.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à Instituição Financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente a transferência, procedendo à posterior consulta ao autor. Assim não procedendo, o serviço foi defeituoso.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, REsp 2052228 / DF: “[...] 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira[...]”.

A responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias encontra-se pacificada na jurisprudência, conforme expressa a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Trata-se de responsabilidade objetiva fundada na teoria do risco da atividade, constituindo fortuito interno inerente aos serviços bancários.

Contudo, a aplicação desta responsabilidade objetiva não é absoluta, admitindo-se a excludente prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ademais, nos termos do artigo 945 do Código Civil, havendo culpa concorrente da vítima, a

indenização deve ser fixada considerando-se a gravidade de sua participação no evento danoso.

Precedente: "APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência para devolução integral do dano material apresentado e danos morais, mas em valor abaixo do pleiteado pela autora. Insurgência recursal de ambas as partes. Transações efetuadas por meio do celular da demandante, que franqueou operação de terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Desídia da autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais não configurados. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO". (TJSP; Apelação Cível 1002095-21.2023.8.26.0247; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ilhabela - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)

### **3. Da culpa concorrente da vítima.**

Na hipótese dos autos, embora configure fortuito interno a ação de fraudadores que se aproveitam de falhas nos sistemas bancários, não se pode ignorar que a conduta do autor contribuiu decisivamente para a consumação da fraude. Conforme a própria narrativa inicial, o requerente forneceu/confirmou voluntariamente seus dados pessoais e bancários a pessoa que se apresentou como funcionário do banco, sem adotar as cautelas mínimas de verificação da autenticidade do contato.

É fato notório que as instituições bancárias constantemente orientam seus clientes sobre os cuidados necessários para evitar fraudes, especialmente no que se refere à preservação do sigilo de senhas e dados bancários. O dever de guarda dessas informações constitui obrigação básica do correntista, decorrente do contrato bancário.

A conduta do autor, ao fornecer/confirmar informações sigilosas por telefone, mesmo que induzido por fraudador hábil, representa quebra do dever de cautela que contribuiu diretamente para a materialização do dano. Não se trata de culpa exclusiva que afastaria integralmente a responsabilidade do banco, mas de culpa concorrente que deve ser considerada para fins de dosimetria indenizatória.

Ademais, é fato notório que os bancos não ligam para seus clientes para  
Apelação Cível nº 1012106-13.2025.8.26.0224 -Voto nº 1012106132

mencionar sobre supostas movimentações atípicas. Mesmo que assim o fosse, caberia ao autor, diante de tantos alertas veiculados na imprensa e no site das próprias instituições financeiras, desligar o telefone e procurar contato em canais oficiais a fim de evitar efetivamente o golpe sofrido.

A aplicação do artigo 945 do Código Civil se mostra adequada ao caso, impondo-se a redução da indenização em razão da participação culposa da vítima no evento danoso.

Considerando que tanto a instituição financeira quanto o autor contribuíram para a ocorrência da fraude, o banco pela falha em seus sistemas de segurança e monitoramento, e o autor pela negligência em preservar seus dados bancários, a divisão da responsabilidade em partes iguais apresenta-se como medida justa e proporcional. Precedentes:

(1) "APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Insurgência recursal do réu. Transações efetuadas por meio do celular do demandante, que franqueou operação de terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Ainda que se trate de conta de investimento, é obrigatório que a instituição financeira forneça condições de segurança contra fraudes ao cliente. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Culpa concorrente. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais não configurados ante a conduta concorrente da parte autora. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1018348-17.2023.8.26.0625; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2025; Data de Registro: 23/07/2025)

(2) AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CUMULADA COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA, DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência – Irresignação do autor - [...] - Requerente que seguiu as orientações fornecidas por terceiros – Indícios de fraude – Autora que deixou de zelar pela sua conta e não teve as cautelas mínimas necessárias de verificar a veracidade das informações – Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo da autor – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

uma e outra, deveriam ter despertado a atenção dos requeridos - Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso - Aplicação do artigo 945 do Código Civil - Dano moral, todavia, incorrente no caso concreto - Sentença reformada em parte - Recurso parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1014785-15.2024.8.26.0161; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

#### **4. Do termo inicial da correção monetária.**

Quanto à correção monetária, esta tem sua incidência desde o desembolso, momento em que efetivamente ocorreu o dano patrimonial. Tratando-se de reparação de dano material, a atualização monetária visa apenas recompor o valor real do prejuízo, não constituindo acréscimo patrimonial que justifique sua limitação temporal.

Termos em que se provê em parte o recurso para reconhecer a culpa concorrente do autor e reduzir pela metade a condenação por danos materiais, fixando-a em R\$ 10.916,17, mantida a correção monetária e juros na forma da sentença.

Diante da sucumbência recíproca, mas decaindo o autor em maior proporção, arcará com 2/3 das custas e despesas processuais. Fixo os honorários em favor do patrono do réu nesta sede recursal em R\$1.000,00, mantendo-se os honorários fixados na origem em favor do patrono da autora.