



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000204236

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012170-76.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada FRANCIS ROYAS DE AGUIAR (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de março de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1012170-76.2025.8.26.0562

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Francis Royas de Aguiar

Comarca: Santos

Voto n. 13183

Direito do Consumidor. Apelação. Golpe da falsa central de atendimento. Parcial provimento.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais na qual o demandante alega fraude em transação financeira de R\$ 23.000,00, após contato telefônico de suposto preposto do banco. A demandante busca ressarcimento pelo dano material. Sentença de procedência. Irresignação do demandado.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a transação decorreu de culpa exclusiva da consumidora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, mas reconhece-se a culpa concorrente da demandante, que contribuiu para a fraude ao não utilizar canais oficiais para confirmação da transação e ao obedecer a comandos dos criminosos.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente, determinando que cada parte arcará com metade dos danos materiais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não exclui a culpa concorrente da consumidora. 2. A culpa concorrente reduz o montante da indenização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, *caput* e § 3º.

Código Civil, art. 945.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2025.

TJSP, Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2025.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por Francis Royas de Aguiar em face de Banco Bradesco S.A., alegando, em síntese, que, em 20.12.2024, recebeu ligação de um suposto preposto do requerido que solicitou a confirmação de suposta compra feita com o cartão da consumidora, no valor de R\$ 6.000,00. Informa, ainda, que, negada a transação, a ligação foi transferida para uma pretensa atendente do banco. Esta pessoa, então, disse à requerente que o seu cartão havia sido clonado e que existia um PIX agendado, no valor de R\$ 23.000,00. Mais uma vez, a demandante negou veementemente ambas as operações, postulando o seu imediato cancelamento. Em seguida, a atendente afirmou que o cancelamento seria providenciado, solicitando apenas que a requerente aguardasse na linha por alguns minutos, o que foi atendido. Neste interregno, sentindo-

se agoniada e ansiosa, a correntista acessou o aplicativo do banco e verificou que realmente havia um agendamento no valor de R\$ 23.000,00. Ainda conectada à chamada, passou a chamar pela atendente, cobrando-lhe uma ação mais rápida. Desconfiada da situação, sobretudo diante da insistência da atendente em lhe pedir, algumas vezes, “mais um momento, por favor”, a demandante decidiu desligar o telefone e ligar para o número oficial do banco (4002-0022), relatando o ocorrido e pedindo providências urgentes para cancelar, bloquear ou estornar a transação. Não satisfeita, também entrou em contato com sua agência, com o setor de fraudes do banco e com o Nubank, responsável pela conta destinatária, além de registrar boletim de ocorrência. Apesar disso tudo, afirma que o banco indeferiu a contestação do PIX e não efetuou a devolução do valor respectivo, razão pela qual requereu a sua condenação ao ressarcimento, à demandante, do dano material por ela suportado.

Sobreveio a r. sentença de fls. 215/220, que julgou o pedido procedente para: i) condenar o requerido a devolver, à demandante, o valor de R\$ 23.000,00, com correção monetária, apurada com base nos índices da Tabela de Débitos Judiciais do TJSP, a partir da data da operação fraudulenta e juros moratórios contados da citação, calculados de acordo

com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária; ii) condenar o demandado ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela o demandado às fls. 226/237, alegando inexistência de falha na prestação do serviço, transação legítima realizada com aposição de senha, rompimento do nexo causal, culpa exclusiva da vítima, culpa de terceiro e transação que não foge do perfil de consumo da demandante.

Contrarrazões de apelação às fls. 243/250.

Este é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se a transação objeto do pleito decorreu de culpa

exclusiva da consumidora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que, no dia 20.12.2024, a demandante recebeu contato telefônico de pessoa identificando-se como preposto do demandado informando acerca de transação financeira. Ao negar a legitimidade da transação, o demandante foi instruída a realizar procedimento que culminou em transação no valor de R\$ 23.000,00.

Não obstante a alegação do demandado quanto à culpa exclusiva da vítima, de terceiro e fortuito externo, tiro dos elementos de convicção coligidos que a operação bancária foge do padrão de consumo da demandante, pois se traduziu em débito de elevada monta. Tal característica, em tudo, destoa daquelas presentes nas operações usualmente realizadas pela consumidora.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis

com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da

consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Apelação Cível nº 1012170-76.2025.8.26.0562 -Voto nº 13183 W

Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme se denota da teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de condenar o

requerido ao pagamento de danos materiais no tocante à restituição do valor relativo à transação realizada.

Contudo, imperioso o reconhecimento da culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado da consumidora contribuiu para concretização da fraude. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar de o demandante não ter especificado quais seriam os referidos procedimentos solicitados, é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas transação em valor elevado que exigiu sua confirmação com senha pessoal.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente à demandante. Se assim não o fosse, não haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente.

Com efeito, ainda que se considere a

responsabilidade do demandado pela falha na prestação de seus serviços, há que se considerar que a demandante, ainda que induzida, agiu de forma descuidada contribuindo para a ocorrência do evento danoso.

A culpa concorrente é reconhecida também nos casos de responsabilidade objetiva, quando não há necessidade de demonstração de culpa para a configuração do dever de indenizar.

A admissão da culpa concorrente como causa mitigadora do dever de indenizar decorre de iterativa construção da jurisprudência e doutrina brasileiras. O Código de Defesa do Consumidor não previu a culpa concorrente como causa mitigadora da responsabilidade do agente causador do dano. Entretanto, o art. 945 do Código Civil prevê a possibilidade de reduzir o montante da indenização levando-se em conta o grau de culpa da vítima no evento danoso, nos seguintes termos:

Art. 945. 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.

A culpa concorrente não é causa excludente de responsabilidade, mas apenas circunstância que reduz o montante da indenização. O

nexo causal persiste entre a ação ou omissão do agente econômico e o dano sofrido pelo consumidor, porém considera-se a concorrência culposa da vítima para o evento danoso, razão pela qual há autorização para reduzir proporcionalmente o valor indenizatório levando-se em conta a gravidade da culpa da vítima em confronto com a conduta do agente causador do dano.

Em resumo, deve-se levar em consideração a participação culposa do consumidor-vítima e aplicar a causa mitigadora da responsabilidade civil da culpa concorrente em diálogo coerente de fontes.

Neste sentido, a sentença comporta reforma para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o

requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso.

Diante do decidido, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial nos termos do art.



86 do Código de Processo Civil, de forma que cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais.

Considerando o provimento parcial do recurso, é o caso de fixar honorários de sucumbência em favor do demandado. Tendo isso em vista, fixo em 10% sobre o valor da indenização pretendida e não alcançada, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se a gratuidade processual.

Mantida a condenação do demandado ao pagamento de honorários sucumbenciais em 10% sobre o valor da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator