



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000332533

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013336-88.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante LEIA LOPES DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) 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 MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto 1013336882025

DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO LINK FALSO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONFIGURADA. FALHA NO MONITORAMENTO DE TRANSAÇÕES ATÍPICAS. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR CARACTERIZADA. CLIQUE EM LINK MALICIOSO E EXPOSIÇÃO VOLUNTÁRIA DE DADOS BANCÁRIOS. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL. AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias quando não implementa mecanismos adequados de monitoramento de segurança, configurando fortuito interno que não afasta sua responsabilidade, nos termos da Súmula 479 do STJ.

2. Transações realizadas em curto intervalo de tempo e com valores que destoam do perfil habitual do correntista exigem bloqueio preventivo pela instituição financeira, cuja omissão caracteriza falha na prestação de serviços.

3. Configurada a culpa concorrente quando a consumidora, induzida por estelionatários mediante contato telefônico e link malicioso, expõe voluntariamente seus dados bancários e credenciais de acesso, viabilizando diretamente a execução das transferências fraudulentas, impondo-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil.

4. O dano moral não se configura quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear, ainda que de forma involuntária, acesso a seus dados pessoais e credenciais bancárias a terceiros desconhecidos.

Trata-se de apelação interposta por LEIA LOPES DE SOUSA contra a r. sentença (fls. 114/118) prolatada pela MM(a). Juíza de Direito DANIELA MIE MURATA, da 4ª Vara Cível da Comarca de Piracicaba, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de BANCO BRADESCO S/A, ao fundamento de que o evento danoso foi desencadeado por culpa exclusiva da consumidora, que, ao clicar em link malicioso encaminhado por estelionatários e fornecer suas credenciais de acesso, assumiu o risco de expor suas informações bancárias, configurando fortuito externo apto a afastar a responsabilidade da instituição financeira. A tutela de urgência anteriormente deferida foi revogada. Os embargos de declaração opostos às fls. 123/125 foram apreciados e rejeitados (fl. 131).

Sustentam as razões recursais (fls. 135/138) que a respeitável sentença: (1) contrariou a responsabilidade objetiva da instituição financeira e o teor da Súmula 479 do STJ, pois o banco responde pelos danos gerados por fortuito interno decorrente de fraudes praticadas no âmbito de suas operações; (2) ignorou a falha bancária consistente na ausência de mecanismos de bloqueio para transações atípicas e sequenciais de grande monta para a mesma beneficiária; (3) atribuiu culpa exclusiva à consumidora quando, na verdade, os golpistas tiveram acesso total aos seus dados bancários, circunstância que evidencia falha de segurança da instituição financeira, que tem o dever de guardar de forma segura os dados de seus usuários; (4) desconsiderou que a fraude operada por engenharia social, com vazamento de dados sigilosos, é modalidade de risco inerente à atividade bancária digital, configurando dano moral, por submeter o consumidor a noites mal dormidas, débitos com a instituição financeira, dramas na relação conjugal, sentimento de fracasso por cair num golpe.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 143/155, pugnando pela manutenção integral da sentença por seus próprios fundamentos, reiterando a tese de culpa exclusiva da consumidora e de fortuito externo, ante a ausência de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, ressaltando ausência de dano moral na espécie.

Breve, o relato.

Tempestivo e isento de preparo, ante a gratuidade deferida na origem (fls. 38), o recurso merece trânsito e conhecimento.

Da análise do conjunto probatório carreado aos autos, extrai-se que a autora LEIA LOPES DE SOUSA, correntista do Banco Bradesco, recebeu em 01 de junho de 2025 uma ligação telefônica de origem desconhecida, cujos interlocutores, fazendo-se passar por entidade de caridade, solicitaram uma doação no valor de R\$ 4,99 para crianças carentes. Ao clicar no link de pagamento disponibilizado pelos estelionatários, a autora conferiu-lhes acesso remoto à sua conta bancária, ensejando a realização de três transferências via Pix nos valores de R\$ 2.000,00, R\$ 2.200,00 e R\$ 900,00, totalizando R\$ 5.100,00, todas em favor de Nicolcy dos Santos Barbosa, pessoa desconhecida da correntista, realizadas no mesmo dia, entre 18h04 e 18h18, conforme comprovantes de fls. 102/104.

A controvérsia central reside em definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos sofridos pela consumidora e, em caso positivo, se cabível indenização na forma perseguida pela parte ativa.

1. Da responsabilidade da instituição financeira

A relação jurídica entre as partes é de consumo. A responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação de seus serviços é, em regra, objetiva, podendo ser afastada apenas nas hipóteses do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A sentença impugnada concluiu pela configuração de fortuito externo, ao fundamento de que as transações foram realizadas mediante uso das credenciais pessoais da correntista, sem que houvesse quebra nos sistemas de segurança da instituição financeira. Esse entendimento, contudo, não merece ser mantido.

Com efeito, conquanto o acesso ao aplicativo bancário do Bradesco exija múltiplas camadas de autenticação - senha, identificação por biometria facial e chave de segurança - , a análise dos autos revela que as três transferências foram realizadas em curtíssimo intervalo de tempo (14 minutos), em sequência para a mesma destinatária, com valores que consumiram praticamente a totalidade do saldo disponível, reduzindo a conta a apenas R\$ 19,30. Esse padrão é manifestamente atípico em relação ao perfil transacional ordinário de qualquer correntista.

Constitui dever precípua das instituições financeiras o monitoramento das movimentações das contas de seus clientes e o bloqueio preventivo de operações que destoem significativamente do padrão habitual de utilização, procedimento que se tornou corriqueiro no setor bancário e que integra o próprio objeto do serviço prestado. A ausência dessa cautela, no caso dos autos, configura falha objetiva na prestação de serviços, pois o sistema permitiu o esvaziamento quase integral de uma conta por meio de três transferências consecutivas ao mesmo CPF, em curto período de tempo, sem qualquer interferência preventiva.

A situação dos autos amolda-se ao fortuito interno, categoria que, nos termos da Súmula 479 do STJ, atrai a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. O fato de o acesso ter sido viabilizado pela própria consumidora, que forneceu voluntariamente suas credenciais, não desloca o risco para a esfera do fortuito externo quando a instituição financeira deixa de implementar controles operacionais para coibir movimentações suspeitas.

Afasta-se, portanto, a tese do fortuito externo sustentada pelo banco réu, reconhecendo-se a falha na prestação de serviços. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. FALHA NA

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: [...]III. RAZÕES DE DECIDIR: (1) A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi confirmada, com base na falha na segurança do sistema que permitiu transações atípicas. A condição de hipervulnerabilidade da autora, idosa, exige cuidado redobrado do fornecedor. [...]IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1176492-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2026; Data de Registro: 25/02/2026).

2. Da culpa concorrente do consumidor e repartição do prejuízo material

Reconhecida a responsabilidade da instituição financeira, impõe-se examinar se a conduta da consumidora concorreu para a ocorrência do evento danoso.

O golpe narrado nos autos consiste em modalidade de engenharia social amplamente difundida, denominada phishing via ligação telefônica e link malicioso. É de conhecimento geral, reiteradamente divulgado pelas próprias instituições financeiras e pelos meios de comunicação, que nenhuma entidade idônea solicita dados bancários, senhas ou autoriza transações por meio de links encaminhados por telefone. A própria instituição ré disponibiliza, em seus canais oficiais, orientações expressas advertindo seus clientes sobre os riscos de clicar em links recebidos de fontes desconhecidas e de fornecer informações sensíveis em ambientes não verificados.

A autora, ao interagir com o link disponibilizado pelos estelionatários para realizar uma suposta doação de R\$ 4,99, forneceu acesso remoto à sua conta bancária, conduta que, ainda que involuntária no propósito de causar o dano a si mesma, revela quebra do dever mínimo de cautela exigível do usuário de serviços bancários digitais. A imprudência da consumidora foi elemento causalmente relevante para a consumação da fraude.

Não se configura, contudo, culpa exclusiva da consumidora apta a afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira. A excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor somente opera quando a conduta do consumidor é a única causa determinante do dano, rompendo inteiramente o nexo causal entre a atividade do fornecedor e o resultado lesivo. No caso dos autos, o dano foi viabilizado pela conjugação de dois fatores: a conduta imprudente da consumidora e a

omissão da instituição financeira em implementar controles de monitoramento aptos a bloquear movimentações atípicas em brevíssimo espaço de tempo.

Tratando-se de culpa concorrente, impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes, na forma do artigo 945 do Código Civil. Sopesando a gravidade da conduta de cada um dos envolvidos, constata-se equilíbrio entre os graus de contribuição para o resultado danoso: de um lado, a autora agiu com manifesta imprudência ao clicar em link suspeito encaminhado por fonte não verificada e ao franquear acesso remoto a sua conta; de outro, o banco omitiu-se no dever de monitorar e bloquear preventivamente as transferências atípicas que praticamente esvaziaram a conta em menos de quinze minutos. Mostra-se, assim, adequada e proporcional a divisão do prejuízo material em partes iguais, devendo a instituição financeira restituir à autora 50% do valor transferido indevidamente, ou seja, R\$ 2.550,00 (dois mil quinhentos e cinquenta reais), devidamente atualizado desde a data do desembolso, acrescido de juros de mora a contar da citação. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO CONTRATADO POR MEIO ELETRÔNICO COM TRANSFERÊNCIA IMEDIATA A TERCEIRO. CONSUMIDOR IDOSO QUE FORNECEU CHAVE DE SEGURANÇA E ATENDEU COMANDOS DO FRAUDADOR. OPERAÇÃO QUE DESTOA DO PERFIL REGULAR DE MOVIMENTAÇÃO DO AUTOR. CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL, COM REPARTIÇÃO DA RESPONSABILIDADE EM 40% PARA O CONSUMIDOR E 60% PARA A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E RESSARCIMENTO MATERIAL PROPORCIONAL. DANO MORAL AFASTADO POR AUSÊNCIA DE REPERCUSSÃO EXTRAPATRIMONIAL QUALIFICADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”(TJSP; Apelação Cível 1001924-76.2024.8.26.0070; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Batatais - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026).

3.Dos danos morais

O dano moral pressupõe violação aos direitos da personalidade que cause sofrimento psíquico intenso ou ofensa à dignidade da pessoa humana em medida que ultrapasse os dissabores inerentes à vida em sociedade.

Na espécie, conquanto seja lamentável a situação vivenciada pela autora, a culpa concorrente revelada pelo fornecimento voluntário de acesso aos estelionatários afasta

a caracterização do dano extrapatrimonial indenizável. Aquele que contribui decisivamente para o evento danoso ao agir com imprudência não pode invocar, como fundamento para compensação pecuniária, abalo psíquico que decorre em medida relevante de sua própria desídia.

A reparação material, mediante restituição de 50% do valor indevidamente transferido, é suficiente e proporcional para recompor o patrimônio da autora na medida da responsabilidade atribuída ao banco. A condenação adicional em danos morais configuraria enriquecimento sem causa e bis in idem, em contrariedade aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam a responsabilização civil. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. ENTREGA VOLUNTÁRIA DOS CARTÕES. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. DIVISÃO DO PREJUÍZO MATERIAL. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. RECURSOS DOS RÉUS PARCIALMENTE PROVIDOS. RECURSO ADESIVO DA AUTORA DESPROVIDO. [...]. 4. Tratando-se de hipótese em que tanto a consumidora quanto as instituições financeiras foram lesadas pela atuação de terceiro fraudador, e havendo contribuição causal da vítima para a consumação do golpe, não se configura dano moral indenizável.” (TJSP; Apelação Cível 1010244-77.2024.8.26.0309; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Jundiaí - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026).

Termos em que se provê em parte o recurso para reformar parcialmente a sentença e reconhecer a responsabilidade concorrente das partes, condenando o BANCO BRADESCO S/A à restituição de 50% (cinquenta por cento) do valor indevidamente transferido da conta da autora, equivalente a R\$ 2.550,00 (dois mil quinhentos e cinquenta reais), devidamente atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a contar de cada data de desembolso (1.º de junho de 2025 – fls. 102/104), acrescido de juros de mora, a partir da citação, pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/2024, afastando-se o pedido de indenização por danos morais.

Diante da modificação do julgado e da sucumbência recíproca, porém não idêntica, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas na proporção de 75% para parte autora e 25% para a parte ré. Os honorários advocatícios, diante do ínfimo proveito econômico obtido por cada parte, ficam fixados ao Advogado da parte adversa por arbitramento (CPC, art. 85, § 8º), em R\$1.500,00, diante da baixa complexidade da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demanda, do seu tempo, do trabalho desenvolvido e dos termos da sucumbência, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

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