



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207547

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014255-94.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA PIMENTEL SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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: **Negaram provimento 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), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1014255-94.2024.8.26.0004

Apelante: Ana Pimentel Santos

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo - Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 5ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Mariana Horta Greenhalgh

Voto nº 6310

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame:

Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente. A Recorrente foi vítima de golpe da falsa central, culminando na realização de transferência via Pix no valor de R\$ 9.000,00, destoante de seu perfil de consumo. O juízo de origem reconheceu a culpa concorrente e indeferiu o pedido de danos morais.

II. Questão em discussão:

Analisar a extensão da responsabilidade da instituição financeira diante do fortuito interno (Súmula 479 do STJ), bem como a configuração de danos morais indenizáveis

III. Razões de decidir:

No caso concreto, verificou-se falha na segurança do banco ao permitir transação vultosa que fugia manifestamente ao perfil da correntista, o que justifica sua responsabilização. Entretanto, restou evidenciada a contribuição decisiva da autora para o evento danoso, ao manter contato telefônico com estelionatários e seguir instruções que fragilizaram a segurança de sua conta, caracterizando a culpa concorrente. Inexistência de danos morais. Sem violação a direitos da personalidade ou inscrição indevida em cadastros de proteção ao crédito, configurando mero aborrecimento não indenizável. Sentença mantida.

IV. Dispositivo:

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Ana Pimentel Santos contra a sentença (fls. 250/252) que nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de Banco Bradesco S.A., julgou parcialmente procedente o pedido autoral. A sentença reconheceu, a ocorrência de culpa concorrente da vítima. Condenou o banco réu ao reembolso de R\$ 4.000,00 (quatro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mil reais), correspondente à metade do prejuízo remanescente. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente. Diante da sucumbência recíproca, as custas foram rateadas e os honorários fixados em 15% sobre a condenação para o patrono da autora e 10% sobre a diferença do pedido para o patrono do réu.

Em suas razões recursais (fls. 256/280) sustenta, em síntese, que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e integral, nos termos da Súmula 479 do STJ. Argumenta que jamais forneceu senhas ou dados aos criminosos, alegando que estes já possuíam suas informações sigilosas, o que evidenciaria vazamento de dados por parte do banco. Enfatiza que a transação destoava completamente de seu perfil de consumo e que o sistema antifraude da instituição falhou ao não bloquear a operação preventivamente. Requer a condenação do réu ao pagamento integral do prejuízo material suportado e indenização por danos morais, alegando que o evento lhe causou angústia, aflição e privação de recursos alimentares.

O banco réu apresentou contrarrazões (fls. 284/294), pugnando pela manutenção da r. sentença.

O recurso é tempestivo e a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 299).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso de apelação. No mérito, contudo, o inconformismo não comporta provimento, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inegavelmente de consumo, incidindo as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme entendimento sedimentado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Nesse contexto, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundando-se na teoria do risco do empreendimento (art. 14 do CDC). As instituições bancárias respondem pelos danos causados aos consumidores por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 479 do STJ, que dispõe: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*. Entretanto, tal responsabilidade não é absoluta, podendo ser afastada ou atenuada caso comprovada alguma das excludentes previstas no § 3º do artigo 14 do CDC, quais sejam: a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em apreço, restou incontroverso que a autora foi vítima de fraude conhecida como "golpe da falsa central". A narrativa fática demonstra que a Apelante recebeu contato telefônico de pessoa que se passava por preposto do banco, informando sobre supostas transações irregulares e orientando-a a realizar procedimentos em seu aplicativo bancário para "cancelar" tais operações. Durante ou logo após esse procedimento, foi efetivada uma transferência via Pix no valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais) para a conta de um terceiro (Gabriel Onofre da Silva), operação esta que a autora afirma não ter autorizado conscientemente.

A análise detida dos autos revela um cenário de concorrência de causas, corretamente identificado pela Nobre Magistrada sentenciante (fls. 251). De um lado, há a falha na prestação do serviço bancário; de outro, a negligência da consumidora.

Quanto à responsabilidade do banco Apelado, verifica-se que o sistema de segurança da instituição financeira falhou ao permitir a concretização de uma transferência via Pix no valor de R\$ 9.000,00, montante que, conforme observado na sentença e corroborado pelos extratos acostados, destoa manifestamente do perfil de movimentação financeira da autora. A omissão do banco em detectar e impedir essa transação caracteriza defeito na segurança do serviço, inserindo-se no conceito de fortuito interno. Não prospera, portanto, a tese defensiva de total ausência de responsabilidade do banco, pois a segurança das transações é parte essencial do serviço bancário.

Por outro lado, não se pode ignorar a conduta da Apelante, que foi determinante para o sucesso da empreitada criminoso. A fraude perpetrada por meio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de engenharia social depende, invariavelmente, da colaboração da vítima. Ainda que a autora alegue não ter fornecido a senha de quatro dígitos verbalmente, o fato é que ela atendeu ao telefonema, manteve diálogo com o estelionatário e, seguindo as orientações deste, acessou sua conta e realizou procedimentos em seu dispositivo móvel. Os registros sistêmicos apresentados pelo banco (fls. 93/96) indicam que a operação foi realizada em ambiente logado, com uso de dispositivo habilitado e credenciais de segurança.

A conduta da autora, ao baixar a guarda e seguir o passo a passo ditado por terceiros desconhecidos, facilitou sobremaneira a ação fraudulenta. Se o banco falhou ao não bloquear a transação atípica, a autora falhou ao permitir que os fraudadores tivessem as condições necessárias para ordenar tal transferência. Não há como acolher a tese de vazamento de dados interno como causa única e exclusiva do evento, uma vez que a dinâmica do "golpe do falso funcionário" se baseia justamente na obtenção de dados e validações junto à própria vítima no momento da fraude.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO POR TERCEIRO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANO MORAL. Sentença de procedência parcial. Insurgência da autora. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, diante da relação contratual existente com a autora e da responsabilidade pela conta e pelo empréstimo questionados. **Golpe da falsa central de atendimento. Prática de atos que viabilizaram o golpe. Conduta da autora determinante para a consumação da fraude.** Mas configurada falha na prestação dos serviços pelo banco, permitindo a realização de empréstimo e posterior transferência do valor disponibilizado que evidenciam dissonância com o perfil da autora. **Configuração de culpa concorrente.** Restituição de metade do montante pretendido. **Dano moral não configurado. Eventuais transtornos e aborrecimentos não**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada da autora. Ausência de prova de outras repercussões relevantes. Sentença de parcial procedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso da autora não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005806-49.2024.8.26.0554; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026).
Grifei.

Portanto, a solução adotada pela r. sentença, ao reconhecer a culpa concorrente e determinar a repartição dos prejuízos na proporção de 50% para cada parte, mostra-se a mais justa e adequada ao caso concreto. O reconhecimento da culpa concorrente (art. 945 do Código Civil) implica na redução proporcional da indenização, o que foi corretamente aplicado pelo juízo de primeiro grau ao condenar o banco a restituir R\$ 4.000,00 (metade do prejuízo efetivo de R\$ 8.000,00, já descontado o valor de R\$ 1.000,00 recuperado administrativamente). A pretensão da Apelante de ressarcimento integral, portanto, não merece acolhida, pois ignoraria sua própria contribuição para o evento danoso.

No que tange aos **danos morais**, o recurso também não comporta provimento. Para que se configure o dano moral indenizável, é necessária a demonstração de violação aos direitos da personalidade, causadora de dor, sofrimento ou humilhação que fuja à normalidade. No caso de fraudes bancárias que resultam em prejuízo material, a jurisprudência tem entendido que, via de regra, o dano é de ordem patrimonial, resolvendo-se pela restituição dos valores (ainda que parcial, no caso de culpa concorrente).

Na hipótese dos autos, embora a situação tenha causado inegável aborrecimento e transtorno à autora, não se vislumbra ofensa direta à sua honra, imagem ou dignidade que justifique a condenação em danos morais. Não houve, por exemplo, inscrição indevida de seu nome em órgãos de proteção ao crédito decorrente dessa fraude, nem devolução de cheques ou bloqueio de verbas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

natureza estritamente alimentar que comprometessem sua subsistência de forma grave e comprovada nos autos. O prejuízo limitou-se à esfera patrimonial, o qual já está sendo recomposto na medida da responsabilidade de cada parte.

Nesse sentido:

Apelações do réu e da autora. Relação de consumo. Golpe telefônico ("falsa central"). Fraude perpetrada por terceiro que, mediante uso indevido de dados bancários da autora, realizou contratação de empréstimo e operações financeiras em sua conta, sem anuência da correntista. Sentença de parcial procedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Fortuito interno caracterizado. Operações vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, realizadas sem bloqueio ou mecanismos eficazes de prevenção por parte do banco. Falha na prestação do serviço configurada. Inexistência de culpa concorrente da vítima. Reconhecimento da inexigibilidade das operações e condenação à restituição do prejuízo material mantidos. Danos morais não configurados, ausente violação relevante a direitos da personalidade, não se presumindo do ilícito. Justiça gratuita corretamente deferida à autora. Sucumbência recíproca preservada. Recursos do réu e da autora não providos. (TJSP; Apelação Cível 1002450-18.2024.8.26.0337; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Mairinque - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026).

Nesse sentido, a manutenção da improcedência do pedido de indenização por danos morais é medida que se impõe.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários devidos pela autora ao patrono do réu de 10% para 12% sobre o valor da diferença entre o pedido e a condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade em relação à autora por ser beneficiária da justiça gratuita (art. 98, § 3º, do CPC).

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, voto **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

RUI PORTO DIAS

Relator