



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000267335**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015755-85.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante SUPERMERCADO ESTRELA DE REGENTE FEIJÓ LTDA, 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 em parte 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), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1015755-85.2025.8.26.0482

Apelante: SUPERMERCADO ESTRELA DE REGENTE FEIJÓ LTDA

Apelado: BANCO BRADESCO S/A

Voto nº 0685

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TÉCNICA DE *SPOOFING*. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. AUSÊNCIA DE BLOQUEIO DE TRANSFERÊNCIAS VULTOSAS E ATÍPICAS. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. VALIDAÇÃO DE OPERAÇÕES. REPARTIÇÃO EQUITATIVA DO PREJUÍZO MATERIAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais no montante de R\$ 159.177,21. O apelante foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, no qual estelionatários mascararam o número oficial da agência bancária (*spoofing*) e induziram o gerente financeiro do requerente a validar procedimentos no aplicativo bancário com o uso de biometria e senhas, culminando em transferências bancárias fraudulentas sequenciais, totalizando mais de R\$ 300.000,00, com estornos parciais. A sentença de origem assentou a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. A lide devolve a esta Corte Bandeirante a análise da responsabilidade civil da instituição financeira em face do "golpe da falsa central telefônica" e a eventual ocorrência de culpa concorrente. Caracteriza-se a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira por defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, caput, do CDC e do verbete da súmula 479 do STJ. A ineficiência dos sistemas algorítmicos antifraude, que não detectaram, não emitiram alertas e não bloquearam preventivamente as transferências eletrônicas atípicas, em evidente descompasso com o perfil transacional de uma conta empresarial. Configura-se, contudo, a culpa concorrente da vítima. A despeito do ardil tecnológico, o preposto da sociedade empresária agiu com negligência ao não diligenciar de imediato pelos canais oficiais e ao manipular os sistemas de segurança (senhas e biometria) seguindo as orientações telefônicas de pessoa desconhecida. A inobservância do dever de cautela elementar contribuiu eficientemente para a eclosão do evento danoso, atraindo a incidência do art. 945 do Código Civil, reduzindo a indenização pela metade. Aplicação da Lei nº 14.905/2024 no que tange à atualização monetária e juros de mora. Recurso de apelação parcialmente provido,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reformando-se a sentença de primeiro grau para reconhecer a culpa concorrente e condenar a instituição financeira ré ao pagamento de R\$ 79.588,60, correspondente a 50% do prejuízo suportado pelo autor. Redistribuição do ônus da sucumbência. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por SUPERMERCADO ESTRELA DE REGENTE FEIJÓ LTDA contra a r. sentença de fls. 164/174, que julgou totalmente improcedente a ação de indenização por danos materiais, ajuizada em face do BANCO BRADESCO S/A.

Na r. sentença, cujo relatório se adota neste aresto, a magistrada de primeiro grau, Doutora Aline Sugahara Bertaco, ao julgar antecipadamente a lide, reconheceu que o requerente foi vítima de fraude praticada por terceiros, consistente no denominado “golpe da falsa central de atendimento” ou “spoofing”, no qual o preposto do supermercado recebeu ligação proveniente de número idêntico ao contato corporativo oficial de seu gerente bancário, Valter Ferrari, sendo induzido por meliantes a realizar procedimentos sob a justificativa de “atualização de segurança” no aplicativo da instituição financeira requerida. No curso da fraude, foram realizadas nove transferências bancárias, que totalizaram R\$ 301.517,97, das quais apenas quatro puderam ser tempestivamente estornadas, remanescendo prejuízo material de R\$ 159.177,21. Ao apreciar a controvérsia, a magistrada consignou que, embora incidam à espécie as normas do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, o caso concreto atrairia a excludente prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Assentou que a fraude resultou de ato exclusivo de terceiros e da própria vítima, a qual teria agido com imprudência ao desconsiderar cautelas elementares de segurança e ao franquear, de forma voluntária, o acesso ao ambiente restrito de sua conta bancária, além de validar pessoalmente as transferências mediante uso de credenciais intransferíveis. Concluiu o juízo *a quo* que tais circunstâncias configuraram rompimento cabal do nexo de causalidade, não caracterizando o “fortuito interno” preconizado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, mas sim verdadeiro “fortuito externo”, isentando o banco réu de qualquer dever reparatório. Diante da improcedência integral dos pedidos, a parte autora foi condenada a suportar o pagamento das custas e das despesas processuais, bem como a arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados no patamar de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta o apelante, em suas razões recursais de fls. 177/197, preliminarmente, a nulidade da r. sentença por flagrante cerceamento de defesa. Argumenta que o julgamento antecipado do mérito, levado a efeito sem o exaurimento da fase instrutória, obstou a produção da prova testemunhal tempestivamente requerida, a qual reputava imprescindível para demonstrar a dinâmica exata da abordagem criminosa, o uso de informações internas e sigilosas pelos fraudadores, assim como a verossimilhança e a aparência de absoluta legitimidade do contato telefônico (*spoofing*). No mérito, insurge-se contra o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, asseverando que a consumação do ilícito somente foi possível em razão de uma gravíssima falha na segurança sistêmica e operacional do banco apelado. Aduz que o sistema antifraude da instituição bancária apelada revelou-se ineficaz ao não detectar, não bloquear e não alertar sobre a sucessão vertiginosa de nove transferências de alto valor destinadas a pessoas físicas desconhecidas, movimentações que destoavam abrupta e frontalmente do perfil histórico e transacional de sua conta empresarial. Defende a caracterização do fortuito interno e a aplicação inflexível da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, clamando pelo reconhecimento da responsabilidade civil objetiva do apelado. Ao final, pugna pela anulação da sentença para o retorno dos autos à origem e consequente reabertura da instrução processual ou, ultrapassada a preliminar, pela reforma total do julgado monocrático, a fim de que a demanda seja julgada totalmente procedente, com a condenação do apelado à devolução integral do montante subtraído (R\$ 159.177,21), devidamente corrigido e acrescido de juros moratórios, além da inversão dos ônus sucumbenciais.

Em contrarrazões apresentadas às fls. 203/215, o apelado rebate os fundamentos do recurso e defende a manutenção irretocável da decisão judicial originária. Preliminarmente, suscita sua ilegitimidade passiva, sustentando que os eventos danosos ocorreram fora do ambiente bancário e sem qualquer participação direta ou indireta de seus prepostos. No exame do mérito, reitera a absoluta higidez de seus protocolos de segurança, aduzindo a inexistência de falha na prestação do serviço e reforçando a tese de que a materialização do golpe só foi concretizada em virtude da profunda negligência e falta de cautela do preposto da empresa apelante. Alega que as transações foram efetivadas em ambiente autenticado por meio de senhas e dispositivos de segurança de uso estritamente pessoal, caracterizando inequivocamente a culpa exclusiva da vítima e de terceiros estelionatários (fortuito externo). Argumenta que a referida conduta desidiosa rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva encartada no Código de Defesa do Consumidor, não havendo espaço para imputação de reparação material ao banco



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelado, requerendo, destarte, o integral desprovemento do apelo maneado pelo apelante.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

A controvérsia devolvida a esta Corte Bandeirante diz respeito a apuração da responsabilidade civil objetiva da instituição financeira apelada em virtude de alegada falha na prestação dos serviços e de vulnerabilidade na segurança sistêmica frente a fraude popularmente conhecida como "golpe da falsa central de atendimento" ou *spoofing*, a qual culminou na transferência indevida e não estornada do montante de R\$ 159.177,21 da conta corrente do apelante.

Adicionalmente, o recurso devolve a este Tribunal de Justiça de São Paulo a análise da higidez do julgamento antecipado da lide, impugnado sob o vigoroso argumento de cerceamento de defesa, assim como o necessário enfrentamento da preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelado em sua peça de resistência.

De proêmio, rechaço a preliminar de ilegitimidade passiva para figurar no polo da demanda reiterada em contrarrazões. A instituição financeira apelada sustenta, em linhas gerais, que o evento danoso teria ocorrido de forma externa, inteiramente fora das dependências bancárias e sem qualquer tipo de participação, direta ou indireta, de seus prepostos. Diante desse quadro, argumenta que eventual responsabilização civil deveria ser direcionada exclusiva e isoladamente aos terceiros estelionatários que captaram os dados e receberam os valores espúrios.

A averiguação das condições da ação, entre as quais se insere obrigatoriamente a legitimidade das partes, deve ser pautada pela teoria da asserção, balizando-se estritamente pelas alegações e fundamentos fáticos deduzidos pela parte autora na petição inicial. A narrativa exordial é cristalina ao imputar ao banco recorrido a grave omissão na proteção de dados sigilosos e a ineficiência de seus mecanismos tecnológicos de monitoramento e de bloqueio preventivo de segurança. Segundo a tese autoral, tais falhas institucionais teriam permitido a consumação de um golpe sofisticado, caracterizado pelo mascaramento do número de telefone corporativo do próprio gerente da agência bancária do apelado.

Sendo a instituição financeira a gestora da conta corrente e a fornecedora dos serviços digitais de *internet banking* utilizados para a formalização das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferências questionadas, ela compõe de forma inegável a cadeia de fornecimento. Por consequência inescapável de sua atuação no mercado, detém pertinência subjetiva direta para responder por eventuais falhas, vícios ou ausência de segurança dos serviços que disponibiliza e lucra no mercado de consumo, não havendo espaço jurídico para a exclusão de sua legitimidade passiva no presente cenário processual.

Superada a questão atinente à legitimidade processual, cumpre enfrentar a preliminar de nulidade da r. sentença por cerceamento de defesa, arguida com ênfase pela empresa apelante em suas razões recursais.

O apelante alega que o encerramento prematuro da fase instrutória na origem inviabilizou a produção da prova testemunhal tempestivamente pleiteada e justificada nos autos. Sustenta o recorrente que a oitiva das testemunhas arroladas seria providência absolutamente indispensável para comprovar a dinâmica concreta da abordagem telefônica, evidenciar a verossimilhança do contato fraudulento perante o "homem médio", demonstrar o uso de informações bancárias internas pelos criminosos durante a ligação e, por fim, afastar qualquer ilação de negligência, culpa exclusiva ou imprudência por parte de seu gerente financeiro, o senhor Reinaldo.

A despeito do inconformismo delineado pelo apelante, a preliminar de nulidade não merece prosperar. O ordenamento jurídico pátrio erige o magistrado à condição de destinatário final das provas, conferindo-lhe a prerrogativa legal e o poder-dever de conduzir a instrução processual, determinando as provas estritamente necessárias ao julgamento do mérito e indeferindo, por conseguinte, as diligências que se mostrarem inúteis, impertinentes ou meramente protelatórias, nos exatos e precisos termos do artigo 370 do Código de Processo Civil. Na mesma diretriz processual, o artigo 355, inciso I, do referido diploma normativo autoriza e impõe expressamente o julgamento antecipado do pedido sempre que o juiz constatar a total desnecessidade de produção de novas provas para a escorreita formação de seu convencimento motivado.

Na hipótese vertente sob exame, o núcleo da controvérsia reside na configuração jurídica da responsabilidade civil objetiva do banco apelado por eventual falha de segurança sistêmica, falha esta capaz de permitir a concretização e a validação de sucessivas transações financeiras atípicas e flagrantemente incompatíveis com o perfil transacional da cliente. Trata-se, indubitavelmente, de matéria predominantemente de direito e cuja base fática encontra-se plenamente alicerçada e consolidada na extensa prova documental já colacionada aos autos pelas partes. O exame detido dos extratos bancários



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 60/61), do boletim de ocorrência narrando a cronologia da fraude (fls. 51/53), dos comprovantes técnicos das transferências vultosas efetivadas em curtíssimo espaço de tempo (fls. 106/108) e das próprias afirmações convergentes das partes sobre o fluxo externo dos acontecimentos confere lastro probatório robusto e suficiente para a imediata resolução do litígio.

A verificação do nexo de causalidade e a tormentosa caracterização do fortuito interno ou externo independem, no contexto destes autos, da dilação probatória testemunhal. Compreende-se que as provas orais voltadas a relatar o diálogo com os estelionatários em nada alterariam os registros sistêmicos das operações ou as obrigações normativas de monitoramento antifraude imputadas à instituição financeira recorrida.

Neste sentido, a jurisprudência consagra o entendimento de que não configura cerceamento de defesa o julgamento antecipado da lide quando o julgador reputa o feito adequadamente instruído, declarando a prescindibilidade de provas adicionais com fundamento na suficiência incontestada da prova documental apresentada.

Portanto, o julgamento imediato promovido pelo juízo *a quo* não traduz qualquer ofensa material ao princípio do contraditório ou da ampla defesa, consubstanciando medida processual plenamente adequada, legítima e alinhada ao ditame constitucional da razoável duração do processo. Afasta-se, de forma peremptória, a preliminar de nulidade da sentença.

Avançando no exame do mérito recursal, cumpre assentar, *ab initio*, a irrefutável incidência do microsistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica entabulada entre a empresa apelante e a instituição financeira apelada.

Conquanto o recorrente seja pessoa jurídica e utilize a conta corrente para o desenvolvimento de suas atividades empresariais, é forçoso reconhecer, sob a ótica da teoria finalista mitigada, a sua patente vulnerabilidade técnica e informacional perante o ente bancário recorrido no que tange à segurança e ao funcionamento dos complexos sistemas eletrônicos de movimentação financeira e aos ardis tecnológicos empregados por fraudadores. Esta submissão das instituições financeiras às normas consumeristas encontra-se solidificada e pacificada pela Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Desse modo, a responsabilidade civil do banco apelado deve ser aferida sob a lente da responsabilidade objetiva, fulcrada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pautando-se pela teoria do risco do empreendimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Feito este introito, a controvérsia reside em definir a responsabilidade civil pelos danos materiais suportados pelo apelante, vítima do denominado golpe da falsa central mediante a utilização da técnica de *spoofing*.

Consoante se depreende do conjunto fático probatório, em 30 de maio de 2025, o preposto e gerente financeiro do apelante, Sr. Reinaldo, foi contatado por indivíduo que se fez passar pelo gerente da conta corporativa do apelado, Sr. Valter Ferrari. A chamada telefônica utilizou-se de sofisticada técnica de mascaramento, conhecida como *spoofing*, fazendo com que o identificador de chamadas do aparelho celular exibisse o número real da agência bancária. O estelionatário, demonstrando conhecimento de dados internos da conta corrente e simulando procedimentos de segurança institucionais, alegou a necessidade de uma suposta "atualização emergencial" para bloquear tentativas de golpes.

No dia 02 de junho de 2025, em novo contato originado do mesmo número mascarado, o preposto da empresa apelante foi induzido a acessar o ambiente virtual do banco (*internet banking*) e, seguindo as orientações do fraudador, a validar procedimentos de segurança. Tal conduta viabilizou a realização, em curtíssimo interregno, de nove transferências bancárias atípicas e vultosas, que totalizaram o montante de R\$ 301.517,97 (trezentos e um mil, quinhentos e dezessete reais e noventa e sete centavos), conforme atestam os extratos bancários colacionados aos autos. Após constatar a consumação da fraude, o apelante logrou êxito, junto ao verdadeiro gerente da instituição financeira apelada, em estornar quatro das operações fraudulentas, remanescendo, todavia, um prejuízo material consolidado de R\$ 159.177,21 (cento e cinquenta e nove mil, cento e setenta e sete reais e vinte e um centavos).

Ora, tais transações destoam, flagrante e acintosamente, do perfil transacional e econômico da conta corrente de um supermercado, cujas operações habituais, de regra, não contemplam transferências vultosas, fracionadas e sucessivas para terceiros sem qualquer vínculo comercial aparente. O *modus operandi* dos estelionatários reuniu todas as características clássicas e alertadoras de uma atividade criminosa em curso. Ainda assim, o apelado não ativou qualquer mecanismo de segurança. Não houve bloqueio preventivo das operações, não houve o envio de alertas automáticos via SMS ou notificação no aplicativo questionando a idoneidade das transferências atípicas, tampouco houve contato telefônico do setor de prevenção a fraudes com a titular da conta para confirmar a legitimidade de movimentações financeiras tão expressivas e concentradas.

A instituição financeira apelada eximiu-se de seu dever precípua de vigilância e de proteção do patrimônio do correntista, descumprindo frontalmente as diretrizes emanadas pelo Banco Central do Brasil, em especial a Resolução CMN nº 4.893/2021, que impõe às instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN a implementação de política de segurança cibernética e de mecanismos eficazes para a prevenção, detecção e resposta a fraudes. A tecnologia atual permite a imediata identificação de desvios padrão, justificando a intervenção da instituição para estancar a sangria financeira. Ao manter-se inerte, o banco apelado, por meio de inequívoca conduta omissiva, viabilizou a concretização da fraude em questão.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça repudia a omissão das instituições financeiras diante de operações anômalas, ratificando a caracterização do defeito do serviço nessas circunstâncias:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC. NÃO VERIFICADA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. DEVER DE REPARAÇÃO. REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. Inexistem omissão, contradição ou obscuridade, vícios elencados no art. 1.022 do CPC, sendo forçoso reconhecer que a pretensão recursal ostentava caráter nitidamente infringente, visando rediscutir matéria que já havia sido analisada pelo acórdão vergastado. 2. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza. 3. Rever as conclusões em relação ao afastamento da responsabilidade objetiva do BANCO e quanto ao não dever de reparação demandaria, necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula n. 7 do STJ. 4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial. (AREsp n. 3.009.957/PR, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Turma, julgado em 17/11/2025, DJEN de 24/11/2025.)

De igual modo, este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já pacificou entendimento de que a falta de mecanismo de defesa de transferências sequenciais e que extrapolam o perfil de consumo do cliente constitui defeito no dever de segurança bancária, *in verbis*:

DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – CULPA CONCORRENTE – PROCEDÊNCIA PARCIAL REFORMADA I. CASO EM EXAME: Autora vítima de fraude bancária ("golpe da falsa central telefônica") mediante engenharia social e spoofing, resultando em transferências de R\$ 20.000,00. Pleiteou restituição integral e danos morais de R\$ 15.000,00. Sentença condenou banco réu ao ressarcimento total dos danos materiais, afastando danos morais. Ambas as partes recorrem. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Responsabilidade civil por fraude bancária. Réu alega ausência de responsabilidade, culpa exclusiva da vítima/terceiro e fortuito externo. Autora postula condenação em danos morais. Preliminares: ausentes. III. RAZÕES DE DECIDIR: Configurada responsabilidade objetiva do banco (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ) pela falha no sistema de segurança: transações múltiplas e sequenciais (seis transferências em curto período), valores atípicos ao perfil da correntista, ausência de bloqueio preventivo e monitoramento inadequado, descumprimento da Resolução 4.893/2021 do BACEN. Contudo, reconhecida culpa concorrente (CC, art. 945): autora forneceu voluntariamente dados sigilosos e credenciais bancárias aos fraudadores, violando deveres de cautela elementares amplamente divulgados. Culpa concorrente afasta danos morais: vítima concorreu significativamente para o evento, reduzindo o dano à esfera patrimonial. Responsabilidade repartida equitativamente em 50% para cada parte. IV. DISPOSITIVO E TESE: Parcial provimento ao recurso do réu; desprovimento ao recurso da autora. Condenação reduzida a R\$ 10.000,00 (50% do prejuízo), com correção monetária desde a data das transações (10/05/2022) e juros desde a citação. Afastados danos morais. Sucumbência recíproca: partes arcarão com 50% das custas; honorários de 15% sobre valores respectivos. TESE: Na fraude bancária via "golpe da falsa central", a instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança (ausência de bloqueio de operações atípicas sequenciais), mas configura-se culpa concorrente quando o correntista fornece voluntariamente

credenciais sigilosas, impondo repartição proporcional da indenização material e afastamento de danos morais. LEGISLAÇÃO: CDC, arts. 14, caput e §§ 1º e 3º; CC/02, arts. 389, parágrafo único, 406, § 1º, 927, parágrafo único e 945; CPC/15, arts. 373, II e 1.013, caput; Resolução BACEN 4.893/2021; Súmula 479/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1007962-74.2025.8.26.0004; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2); Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO INDENIZATÓRIA – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – CULPA CONCORRENTE – REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO – DANOS MORAIS INOCORRENTES – REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. I – Caso em exame. Recursos interpostos contra r. sentença que julgou procedente ação indenizatória para condenar o banco requerido à restituição integral de valores subtraídos em fraude e ao pagamento de indenização a título de danos morais, em razão de transações realizadas após golpe da falsa central de atendimento. II – Questão em discussão. Discute-se (i) a legitimidade passiva do banco réu; (ii) a existência de falha na prestação dos serviços; (iii) a ocorrência de culpa exclusiva ou concorrente; e (iv) a configuração de dano moral indenizável. III – Razões de decidir. Aplicável o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, por pertinência subjetiva entre a causa de pedir e a atividade do réu. Evidenciada falha na prestação dos serviços pela ausência de monitoramento e bloqueio de operações flagrantemente discrepantes do perfil transacional da cliente, em afronta ao dever de segurança. Contudo, caracterizada também a conduta imprudente da parte consumidora, que forneceu dados sensíveis e realizou transações mediante autenticação regular, contribuindo decisivamente para a consumação da fraude. Hipótese de culpa concorrente (artigo 945 do Código Civil), impondo, assim, a repartição equitativa do prejuízo material. Danos morais afastados, uma vez que inexistente violação autônoma a direitos da personalidade, tratando-se de dissabores decorrentes de fraude com contribuição relevante da vítima. IV – Dispositivo e tese. Recurso do réu parcialmente provido e recurso adesivo da parte autora desprovido. Condenação do banco réu à restituição de 50% do prejuízo material. Afastada a indenização a título de danos morais. Redistribuição proporcional dos ônus sucumbenciais. Tese: Em casos de fraude bancária



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorrente do golpe da falsa central de atendimento, configurada falha no dever de monitoramento de operações atípicas e, simultaneamente, conduta imprudente do consumidor que executa as transações mediante autenticação regular, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente, com repartição proporcional do prejuízo material (50%) e afastamento do dano moral quando inexistente ofensa relevante a direitos da personalidade. Legislação citada: Lei nº 8.078/1990 (arts. 3º, §2º; 4º, I; 6º, inc. VIII; 14, §§1º e 3º); Código Civil (art. 945; arts. 389 e 406); Código de Processo Civil (art. 85, §2º). Jurisprudência: Súmulas 297 e 479 do C. STJ; Tema 1.368 do C. STJ. (TJSP; Apelação Cível 1003748-43.2025.8.26.0003; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2); Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026)

Em suma, restou cabalmente demonstrada a falha sistêmica do apelado, caracterizada pela vulnerabilidade que permitiu o mascaramento de seu canal oficial (*spoofing*) conjugado ao acesso de dados sigilosos por criminosos, e, sobretudo, pela absoluta omissão de seus algoritmos antifraude em detectar e bloquear uma sequência de transferências atípicas e incongruentes com o histórico da empresa apelante. Essa conduta omissiva do fornecedor é elemento essencial que compõe o nexo de causalidade do evento danoso.

A despeito da incontestada deficiência dos sistemas de proteção da instituição financeira apelada, a apuração da responsabilidade civil impõe, necessariamente, o escrutínio do comportamento adotado pela vítima. No panorama das fraudes eletrônicas, mormente as que envolvem arduosa engenharia social, a exemplo do golpe da falsa central telefônica, a consumação do ilícito invariavelmente perpassa pela participação do próprio correntista, que, de modo inadvertido, fornece os elementos indispensáveis para a burla sistêmica.

Na hipótese vertente, o cotejo analítico do acervo probatório revela que a atuação do gerente financeiro do apelante, Sr. Reinaldo, foi de veras determinante para a efetivação da fraude.

Consoante a própria narrativa contida na exordial e no boletim de ocorrência, em 30 de maio e, posteriormente, em 02 de junho de 2025, o preposto do recorrente atendeu a uma ligação de pessoa desconhecida que, a pretexto de ser o gerente da conta (Sr. Valter Ferrari), alertou sobre uma inverídica tentativa de golpe. Mesmo

diante dessa abordagem, que, por sua própria natureza acautelatória, deveria suscitar prudência, o Sr. Reinaldo obedeceu irrestritamente às orientações do estelionatário: logou no ambiente do aplicativo bancário, operou o sistema a partir de sua estação de trabalho e, acreditando realizar procedimentos de segurança, validou etapas que consistiram, na verdade, na autorização das vultosas transferências questionadas.

Ainda que o número originador da chamada ostentasse a máscara do telefone da agência e que o criminoso dispusesse de informações sigilosas da conta, não se pode olvidar que a dinâmica do golpe demandava a atuação ativa do gerente financeiro da conta de titularidade do apelante. A senha e a biometria são de uso estritamente pessoal, sigiloso e intransferível. A sua inserção no sistema legitima a operação perante a instituição financeira. É dever de qualquer consumidor precaver-se diante de contatos telefônicos não solicitados que demandem a manipulação de contas bancárias e a inserção de senhas. A inobservância desse dever de cautela consubstancia negligência e imprudência. Uma conduta minimamente diligente exigiria que o preposto do apelante desligasse a chamada suspeita e, por iniciativa própria, contatasse os canais oficiais do apelado ou diligenciasse pessoalmente à agência para atestar a veracidade das informações.

Não o fazendo, e franqueando as credenciais de segurança a terceiros estelionatários, a vítima fragilizou de forma voluntária os mecanismos de proteção da conta, concorrendo de modo eficiente para a ocorrência do dano material.

Todavia, a constatação da imprudência do apelante não autoriza o reconhecimento da excludente absoluta de responsabilidade delineada no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC, pois a culpa exclusiva pressupõe que o comportamento da vítima seja a única causa eficiente do resultado danoso.

No caso em apreço, como exaustivamente fundamentado, a conduta do apelante apenas concorreu com a grave falha do sistema antifraude do banco apelado, que fracassou ao não identificar, paralisar ou alertar acerca das operações atípicas, concentradas e vultuosas. O recorrido detinha os recursos tecnológicos necessários para interromper a sangria financeira, mas omitiu-se de seu dever de vigilância. A desídia de ambas as partes foi, assim, indissociável e convergente para o esvaziamento da conta corrente do apelante.

Depara-se, destarte, com hipótese clássica de culpa concorrente,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituto expressamente agasalhado pelo artigo 945 do Código Civil, o qual determina que, 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 jurisprudência contemporânea do Superior Tribunal de Justiça repudia a mitigação absoluta da responsabilidade das instituições financeiras quando há quebra do dever de segurança, mas admite a repartição do prejuízo em face da imprudência do consumidor.

No mesmo sentido, este Egrégio Tribunal de Justiça tem firmado entendimento de que, em casos envolvendo golpes de engenharia social nos quais o consumidor cede dados sensíveis e o banco falha na contenção de operações anômalas, a solução mais consentânea com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade é a incidência da regra do artigo 945 do Código Civil.

Sopesando-se as condutas de ambos os litigantes, conclui-se que a responsabilidade pela eclosão do evento danoso deve ser partilhada de forma equânime, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada. A divisão proporcional do prejuízo material remanescente revela-se a medida jurídica mais justa e reparadora das culpas recíprocas descortinadas nos autos, reduzindo a indenização pela metade. Em arremate, diante da inexorável configuração de culpa concorrente entre o apelado e o apelante, impõe-se a reforma da r. sentença de primeiro grau, para condenar o réu a restituir ao autor a metade do valor subtraído, ou seja, R\$ 79.588,60 (setenta e nove mil, quinhentos e oitenta e oito reais e sessenta centavos).

No que tange aos consectários legais, a atualização monetária e os juros moratórios incidentes sobre a condenação devem observar as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do novo panorama decisório e do provimento parcial do recurso, constata-se a sucumbência recíproca. O apelante decaiu em metade de sua pretensão indenizatória, enquanto o apelado foi sucumbente na outra metade. Assim, os ônus sucumbenciais devem ser distribuídos de forma igualitária, 50% (cinquenta por cento) para cada parte, condenando-se cada um dos litigantes ao pagamento da metade das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios de sucumbência em favor dos patronos da parte adversa, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante ao exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, reformando-se a sentença para condenar o réu ao pagamento de R\$ 79.588,60 (setenta e nove mil, quinhentos e oitenta e oito reais e sessenta centavos) ao autor, a título de reparação por danos materiais, corrigidos monetariamente desde o desembolso e acrescidos de juros de mora desde a citação, observando-se as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024, nos termos da fundamentação supra.

Saliento, por fim, objetivando minimizar a utilização indevida da via declaratória, que a demonstração pontual e objetiva da omissão, obscuridade ou contradição no julgado constitui ônus da parte embargante, cuja falha poderá resultar na aplicação das penalidades legais em face da protelação indevida do processo e da tipificação da natureza infringente do recurso. O mesmo raciocínio se aplica aos embargos fundamentados na necessidade de prequestionamento, diante do entendimento consolidado no Eg. Superior Tribunal de Justiça de que não há necessidade de 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).

São Paulo, 26 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica