



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105027

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016492-28.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante CARLOS ALBERTO DA SILVA NETTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1016492-28.2025.8.26.0405

RECORRENTE: Carlos Alberto da Silva Netto

RECORRIDO(A): Banco Bradesco S.A.

COMARCA DE ORIGEM: 1ª Vara Cível da Comarca de Osasco/SP

Voto nº 324

APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA ANTE SUA CONDUTA DESCUIDADA. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos. O juízo de origem reconheceu a falha na prestação de serviços bancários, aplicando a Súmula 479 do STJ, mas caracterizou a culpa concorrente do consumidor, determinando a repartição do prejuízo em partes iguais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Consiste em: (i) verificar o reconhecimento ou afastamento da culpa concorrente do consumidor; (ii) analisar a extensão da reparação dos danos materiais, se integral ou proporcional; e (iii) avaliar a configuração de danos morais indenizáveis decorrentes da transferência fraudulenta realizada via PIX.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias, consagrada pela Súmula 479 do STJ, não afasta a possibilidade de reconhecimento da culpa concorrente da vítima quando esta contribui, de forma decisiva, para a consumação do evento danoso.

O contexto fático demonstra que o apelante agiu de forma descuidada ao seguir orientações de terceiro e realizar transferência via aplicativo sem verificação de autenticidade, contribuindo para a consumação da fraude.

A configuração da culpa concorrente afasta a caracterização de dano moral indenizável no presente caso, ante a participação da parte autora no sucesso do golpe.

IV. DISPOSITIVO E TESES

Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Configurada culpa concorrente de consumidor que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. Danos morais não se configuram quando ausente prova de violação a direitos de personalidade.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, arts. 85, §11; 1026, §2º.

Código Civil, art. 945.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

STJ, Tema Repetitivo 466.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15/05/14.

STJ, AREsp n. 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, j. 13/10/2025.

STJ, AREsp n. 2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, j. 22/9/2025.

TJSP, Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615, Rel. Mônica Soares Machado, j. 17/12/2025.

TJSP, Apelação Cível 1011801-09.2025.8.26.0554, Rel. João José Custódio da Silveira, j. 04/12/2025.

TJSP, Apelação Cível 1000912-96.2025.8.26.0553, Rel. João Battaus Neto, j. 03/12/2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

O juízo de origem reconheceu a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica e deferiu a inversão do ônus da prova. Rejeitou as preliminares arguidas pelo banco réu, afastando: (i) a ilegitimidade passiva, ao fundamento de que, segundo a teoria da asserção, o autor atribuiu ao réu a responsabilidade pela fraude, tratando-se de questão meritória; e (ii) a impugnação à gratuidade processual, ante a ausência de prova da alteração da situação econômica do demandante.

No mérito, o juízo sentenciante reconheceu a falha na prestação de serviços bancários, aplicando a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, consignando que o banco réu não comprovou a legitimidade da operação contestada nem demonstrou culpa exclusiva do autor ou de terceiros. Entendeu, contudo, caracterizada a culpa concorrente do consumidor, que seguiu orientações de terceiro e realizou transferência via aplicativo sem verificação de autenticidade, contribuindo para a consumação da fraude. Aplicando o artigo 945 do Código Civil, determinou a repartição do prejuízo em partes iguais, condenando o banco réu a restituir ao autor metade do valor transferido fraudulentamente, correspondente a R\$ 925,00 (novecentos e vinte e cinco reais). Quanto aos danos morais, o magistrado entendeu não configurado o abalo extrapatrimonial.

Sustenta a parte recorrente, em síntese: (i) a inexistência de culpa concorrente, argumentando que não agiu com negligência ou imprudência, tendo sido vítima de sofisticado golpe de engenharia social cuja execução dependeu de acesso prévio a dados bancários que somente a instituição financeira poderia dispor; (ii) o SMS recebido exibia o nome do Banco Bradesco, conferindo credibilidade à comunicação e que o golpista demonstrou pleno conhecimento de seus dados pessoais, saldo em conta e operações recentes; (iii) o consumidor não possui obrigação técnica de desconfiar de mensagens que reproduzem fielmente o padrão oficial do banco, invocando o princípio da boa-fé objetiva; (iv) o ônus da segurança eletrônica é exclusivo da instituição financeira, conforme Súmula 479 do STJ e Tema Repetitivo 466/STJ; (v) a responsabilidade do banco é objetiva e a eventual conduta do consumidor não afasta o dever de reparação quando há falha sistêmica ou ausência de bloqueio de movimentações atípicas. Ao final, requer o provimento do recurso para procedência integral de seus pedidos.

Em contrarrazões pela parte recorrida, o banco apelado pugna pelo desprovimento do recurso, sustentando: (i) ausência de argumentos novos capazes de modificar o julgado; (ii) quanto aos danos morais, a inexistência dos requisitos da responsabilidade civil, argumentando que o polo apelante não comprovou o abalo à sua personalidade, limitando-se a alegações genéricas; (iii) incumbia ao autor o ônus da prova do fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil; (iv) a indenização por danos morais não pode ser arbitrada a título meramente punitivo, devendo ser fixada com prudência e moderação; (v) subsidiariamente, caso não acolhidas as alegações de improcedência, requer fixação de indenização em valor módico e proporcional.

Recurso tempestivo e dispensado do recolhimento do preparo, ante a gratuidade de justiça concedida (pág. 33).

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação; todavia, o recurso não comporta acolhimento.

Nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a correta solução ao litígio, de forma que a sentença deve ser mantida.

A controvérsia diz respeito à análise da responsabilidade civil do banco apelado em relação à fraude praticada mediante golpe de engenharia social sofrida pela parte apelante, especificamente quanto: (i) ao reconhecimento ou afastamento da culpa concorrente do consumidor; (ii) à extensão da reparação dos danos materiais, se integral ou proporcional; e (iii) à configuração de danos morais indenizáveis decorrentes da transferência fraudulenta realizada via PIX.

O polo apelante sustenta a inexistência de culpa concorrente, argumentando que foi vítima de sofisticado golpe de engenharia social e que não possui obrigação técnica de desconfiar de mensagens que reproduzem fielmente o padrão oficial da instituição financeira; todavia a tese não merece acolhida.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias, consagrada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não afasta a possibilidade de reconhecimento da culpa concorrente da vítima quando esta contribui, de forma decisiva, para a consumação do evento danoso.

O artigo 945 do Código Civil determina que, havendo culpa concorrente da vítima, a indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em conformidade com a do autor do dano:

"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 conformidade com a do autor do dano."

O contexto fático demonstra inequivocamente que o polo apelante, embora tenha sido vítima de fraude, agiu de forma descuidada ao: (i) receber mensagem SMS com número 0800 e, espontaneamente, efetuar ligação para o referido número sem confirmação direta junto aos canais oficiais do banco; (ii) fornecer informações pessoais e seguir orientações de suposto gerente bancário sem verificação prévia de autenticidade; (iii) realizar transferência via PIX, cujo destinatário é terceiro desconhecido, no valor de R\$ 1.850,00 mediante simples comando verbal de pessoa desconhecida com quem falou por telefone; e (iv) não observar os alertas de segurança habitualmente apresentados pelos aplicativos bancários quando da efetivação de transações financeiras.

A circunstância de a mensagem SMS exibir o nome do Banco Bradesco não é suficiente para afastar a cautela mínima exigível do consumidor médio. O fenômeno conhecido como "spoofing" ou falsificação de identificador de chamadas e mensagens é amplamente divulgado pelos meios de comunicação, pelas próprias instituições financeiras e pelos órgãos de defesa do consumidor, constituindo risco notório do qual qualquer usuário de serviços bancários digitais deve ter conhecimento.

Ademais, cumpre ressaltar que o apelante, ao receber o SMS, poderia ter optado por entrar em contato diretamente com o banco pelos canais oficiais já conhecidos, verificando previamente a veracidade da informação, ao invés de ligar para o número indicado na mensagem suspeita. Tal conduta preventiva é recomendada por todas as instituições financeiras e amplamente divulgada em campanhas educativas de segurança bancária.

A boa-fé objetiva, invocada pelo recorrente, não se confunde com negligência ou desatenção às medidas elementares de segurança. O princípio da confiança legítima pressupõe conduta diligente da parte que confia, não autorizando comportamento passivo diante de situação que apresenta sinais evidentes de irregularidade.

Não se pode ignorar que o apelante tomou a iniciativa de ligar para o número fornecido no SMS, estabeleceu contato com o fraudador, forneceu seus dados e, voluntariamente, realizou a transferência via PIX a terceiro desconhecido. A instituição financeira, por mais robusto que seja seu sistema de segurança, não possui condições de interceptar operações realizadas pelo próprio titular da conta mediante utilização regular dos instrumentos de acesso, quando é o próprio correntista quem, voluntariamente, autoriza a transação.

Portanto, a r. sentença acertadamente reconheceu a culpa concorrente, dividindo em partes iguais a responsabilidade pelo evento danoso entre a instituição financeira, que falhou em seus mecanismos de segurança, e o consumidor, que agiu sem a cautela necessária ao ligar para número desconhecido fornecido em SMS e realizar operação financeira mediante orientação de terceiro não identificado. Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente.

A teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, aplica-se a “**teoria do risco concorrente**”, conforme leciona Flávio Tartuce¹, indicando que os artigos 944 e 945 do Código Civil aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva. Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: “*Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeat, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada.*”

O STJ vem aplicando a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso. A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, "a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025). 3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025. – g.n.)

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal. 2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente.

III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025.)

A configuração da culpa concorrente, conforme exaustivamente exposta, afasta a caracterização de dano moral indenizável no presente caso, ante a participação da parte autora, ora apelante, no sucesso do golpe.

Acrescento precedentes desta Turma e desta Corte:

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME – Apelação de ambas as partes contra sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade do débito relativo a empréstimos contratados mediante "golpe da "falsa central de atendimento", transferidos via PIX para conta do fraudador, além de determinar a restituição dos valores, sem danos morais. Em seu recurso, a autora requer a devolução do valor de R\$ 943,00, parte integrante das transferências PIX realizadas após os empréstimos, mas derivado do saldo original de sua conta. Requer, ainda, o reconhecimento de danos morais, alegando negativação indevida de seu nome em órgãos de proteção ao crédito, argumento novo trazido com o recurso. Por sua vez, o réu sustenta ter se tratado de fortuito externo, alegando culpa exclusiva da autora e de terceiro, requerendo o afastamento de sua responsabilidade com a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a devolução pela autora dos valores depositados em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar: 1. A validade da contratação dos empréstimos e das transações realizadas na conta da autora; 2. A responsabilidade da instituição financeira em caso de fraude;

3. O cabimento da restituição do valor transferido de parte do saldo original da autora; 4. A existência de dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR – Efeito suspensivo afastado – Hipótese dos autos não enseja eficácia imediata da sentença - Impugnação à gratuidade de justiça afastada – Documentos da autora justificam o benefício - Réu não comprovou regularidade das contratações – Transações PIX deveriam ensejar alerta de segurança – Prova negativa inexigível da autora - Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Distração acerca da inverossimilhança da situação - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo - Incluído no cômputo o valor transferido de saldo original da autora – Vedada inovação recursal quanto à alegação de negativação indevida – Danos morais afastados - Conduta da parte autora afasta a reparação extrapatrimonial - Dissabor cotidiano disparado pela parte autora – Honorários redistribuídos e não majorados. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recursos parcialmente providos para reconhecer culpa concorrente e determinar que ambas as partes arquem com 50% do prejuízo, incluindo o valor transferido do saldo original da autora, mantido o afastamento dos danos morais. Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. A inovação recursal quanto a fatos não alegados na fase de conhecimento é vedada. 4. Danos morais não se configuram quando ausente prova de violação a direitos de personalidade. Legislação Citada: Art. 1.012 do CPC e Art. 14 do CDC. Jurisprudência Citada: Súmula 479 e Tema 1059 do STJ; TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel. Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); j. 25/11/2025. TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Rel. Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j. 18/08/2025. (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (ENGENHARIA SOCIAL). TRANSFERÊNCIA VIA PIX. CULPA CONCORRENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. 1. A ocorrência de fraude do tipo "golpe da falsa central de atendimento" decorre, em parte, da falha na segurança do sistema bancário em detectar e bloquear transações atípicas de alto valor, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor. 2. Contudo, a conduta da vítima que, sem as cautelas mínimas, liga para o número indicado em mensagem de origem suspeita e fornece dados e senhas, ou segue comandos que possibilitam a transação, concorre de forma determinante para o evento danoso. 3. O reconhecimento da culpa concorrente, que implica na repartição do prejuízo material (art. 945 do CC/02), afasta a caracterização do dano moral, por não se verificar ilicitude autônoma do réu que justifique a reparação extrapatrimonial. (TJSP; Apelação Cível 1011801-09.2025.8.26.0554; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025)

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL – RESPONSABILIDADE CONCORRENTE – SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. I. Caso em exame: Autora alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário do banco, mediante engenharia social, resultando em transferência via pix e contratação fraudulenta de empréstimo. Sentença de improcedência. II. Questão em discussão: Aferição da responsabilidade civil do banco réu em operações bancárias realizadas pela própria titular da conta, mediante utilização de senha pessoal, em contexto de fraude por engenharia social denominada "golpe do falso funcionário". Análise da existência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima e da falha na prestação dos serviços bancários.

III. Razões de decidir: Embora configurada relação de consumo e responsabilidade objetiva da instituição financeira, verifica-se manifesta negligência da consumidora que, após contato telefônico com suposto funcionário do banco, realizou pessoalmente múltiplas transações em sequência, utilizando suas senhas pessoais e intransferíveis, sem qualquer confirmação prévia junto à agência bancária. Contudo, o banco réu também falhou em seu dever de segurança ao não detectar e bloquear operações manifestamente atípicas. Aplicável a teoria da culpa concorrente (art. 945 do Código Civil), que impõe a repartição proporcional da responsabilidade civil entre banco e consumidor, cada qual na proporção de 50% do prejuízo experimentado. Danos morais não configurados. Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. IV. Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido. Reconhecida a culpa concorrente de consumidor e instituição financeira, fixando-se a responsabilidade de cada parte em 50% do valor total dos danos materiais. Tese: Em casos de fraude bancária mediante engenharia social (golpe do falso funcionário), quando a própria vítima realiza as operações utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis, sem adotar cautelas mínimas de verificação, mas o banco simultaneamente falha em detectar transações manifestamente atípicas e fora do perfil do cliente, configura-se culpa concorrente (CC, art. 945), impondo-se a repartição proporcional do ônus indenizatório. (TJSP; Apelação Cível 1000912-96.2025.8.26.0553; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo Anastácio - Vara Única; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Nesse contexto, em que pese o inconformismo da parte, o recurso não comporta provimento.

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor corrigido do pedido julgado improcedente, com a ressalva da gratuidade de justiça (pág. 33).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator