



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001310782**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017120-17.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante EDISON SERIGNOLLI STECCA.

**ACORDAM**, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso do autor, e negaram provimento ao recurso do réu. V.U. Sustentou oralmente, o Dr. Carlos Eduardo Empke Vianna**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1017120-17.2025.8.26.0405**

**Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Apelado/Apelante: Edison Serignolli Stecca**

**Comarca: Osasco**

**Voto nº 14399**

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

INCONFORMISMO DO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

APELO DO AUTOR, QUE FACILITOU O ACESSO DE TERCEIRO E CONCORREU PARA A PRÁTICA DO GOLPE. HIPÓTESE DE CULPA CONCORRENTE. INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL. TODAVIA, OS DANOS MORAIS SÃO DEVIDOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

São Recursos de Apelação interpostos contra r. sentença de fls. 360/366, que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenizatória proposta por **EDISON SERIGNOLLI STECCA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, para: *condenar o réu a restituir o autor em metade do prejuízo material indicado na peça autoral, de modo simples, com atualização monetária pelo IPCA da data das datas das operações fraudulentas, ou seja, 21 e 22 de novembro de 2024 (fls. 25/26), acrescida de juros moratórios da citação, de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§ 1º a 3º, Código Civil), em cumprimento de sentença, mediante simples*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*cálculo aritmético. Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que, com base no artigo 85, § 2º, do CPC, fixo em 15% sobre o valor do proveito econômico (valor da condenação atualizada) em favor da parte autora e em 10% sobre o valor do pedido denegado (danos morais) em favor da parte ré, vedada a compensação (§ 14º do referido artigo).*

Apela o réu às fls. 370/379. Em apertada síntese, busca afastar sua condenação em indenização por dano material. Sustenta que a culpa é exclusiva da vítima que atuou com negligência e descuido, não havendo nenhuma falha na sua prestação de serviços. Assinala que o termo inicial dos juros deve ser a partir da sentença.

Já o autor recorre às fls. 402/409. Defende a culpa exclusiva da instituição financeira, pois acreditou que estava falando com um funcionário do banco. Afirma que o terceiro já detinha todos os seus dados pessoais e bancários. Diz que as operações contestadas fugiam ao seu perfil. Requer seja afastada a culpa concorrente e sejam fixados danos morais, pois a situação vivenciada não se tratou de mero aborrecimento.

Recursos tempestivos e regularmente processados. Contrarrazões às fls. 434/440 e fls. 441/447. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento destes recursos, e, quanto aos seus objetos, merece ser parcialmente provido do autor e não provido o do réu.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais interposta por **EDISON SERIGNOLLI STECCA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“Alega o autor, em síntese, que fora vítima de golpe “falsa central de atendimento” praticado por meio de ligação telefônica, em 21 de novembro de 2024, solicitando informações pessoais, acarretando duas movimentações fraudulentas as quais foram estornas pelo banco. Todavia, notou, em 21/11/2024, mais lançamentos em sua conta corrente, as quais não reconhece, duas de R\$ 15.000,00 e uma de R\$ 5.000,00 e, depois, no dia 22/11/2024, realização de PIX no valor de R\$ 30.000,00, as quais o banco negou o estorno. Assim, asseverando falha na prestação de serviços do banco, veio requerer a condenação do banco ao pagamento de R\$ 67.524,98 a título de danos materiais e a mesma quantia a título de danos morais.”* Adveio sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais.

Pretende o banco afastar a inexigibilidade dos débitos, pois em seu entendimento deve ser reconhecida culpa exclusiva do autor. Ao passo que o autor, pretende afastar a culpa concorrente.

Neste aspecto, concluiu a r. sentença:

*“Desta forma, considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao réu a prova da legitimidade, pelo autor, das movimentações bancárias por ele contestadas (fls. 03). Entretanto, o banco não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que as operações impugnadas decorreram por culpa exclusiva do autor e/ou de terceiros. Ao disponibilizar a prestação de serviços, a instituição financeira deve garantir a segurança para a*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira (Súmula nº 479 do STJ). A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que fraude aconteça (informações pessoais do autor). Contudo, neste caso, restou caracterizada, também, a culpa concorrente do autor, que seguiu orientações de terceiro e realizou operações por meio de aplicativo, sem verificação de autenticidade, agindo, portanto, sem a cautela esperada. Considerando, pois, que o autor contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme dispõe o artigo 945 do Código Civil.*

No caso, observo que o ponto fulcral do recurso é a alegação de existência na falha da prestação de serviço da instituição bancária e a pretensão a que seja reconhecida a sua responsabilidade objetiva.

Não se pode aceitar que o ocorrido com o Autor seja classificado como fortuito externo, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**Aqui, é fato incontroverso que o Autor foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”,** situação em que terceiro, detentor de informações bancárias sigilosas, entra em contato telefônico com ele, afirmando ser da instituição financeira e que havia uma operação suspeita em sua conta. O terceiro orienta a vítima a baixar um aplicativo no celular para gerar os protocolos de segurança. Nessa ação, roubam dados bancários, selfies e habilitam o celular do terceiro.

A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, ainda que não qualifique os dados documentais, *a priori*, como “sensíveis”, a teor de seu artigo 5º, II, (dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural) disciplina, como fundamento da proteção dos dados pessoais “a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem”, em seu artigo 2º, IV. Como os dados utilizados pelo fraudador são concernentes à esfera íntima do autor e estavam sob estrita guarda do banco Apelante, a responsabilidade civil da casa bancária pelo ocorrido é patente.

Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, as movimentações financeiras questionadas, sendo: a) pagamento cobrança no valor de R\$ 5.000,00, b) pagamento de cobrança no valor de R\$ 15.000,00, c) pagamento de cobrança no valor de R\$ 15.000,00 todas realizadas no mesmo e concomitantemente, além de um pix de R\$ 30.000,00 com utilização de resgate de investimento— destoavam do perfil de gastos do autor, consoante extratos bancários, de fls. 83/330.

Caberia ao réu/apelante, no referido contexto, deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse tais operações questionadas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Portanto, não há falar em culpa exclusiva do consumidor, já que inexistente qualquer indício de que tenha o autor tido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

*Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.*

*É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os ferimentos, ou o falecimento da vítima.<sup>1</sup>*

Desse modo, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479<sup>2</sup> do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica do Apelado, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

---

<sup>1</sup> Gonçalves, Carlos Roberto, *Direito Civil Brasileiro*, vol. 4, 14ª ed., Saraiva, São Paulo, 2019, p. 345

<sup>2</sup> "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.*

*Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.<sup>3</sup>*

Feitas estas considerações, a casa bancária deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara:

---

<sup>3</sup> Cavalieri Filho, Sergio. Op. cit. (p. 1106).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHOU EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)*

A devolução dos valores, no entanto, deverá ocorrer de forma simples, na medida em que não se tratou de hipótese de cobrança indevida de verba pelo banco, bem como não comprovada suposta má-fé deste.

Ademais, no caso em debate, fica ratificada a conclusão singular de culpa concorrente, a despeito da falha na prestação do serviço bancário, certo é que o autor (homem de 65 anos que se declarou como gerente de projetos de TI e detém vasto acesso à internet) contribuiu para o evento danoso ao não ter o devido cuidado, além de confirmar seus dados para terceiro e seguir as orientações do fraudador. Ou seja, facilitou a ocorrência da fraude.

Há ampla divulgação em todos os meios de comunicação que durante os atendimentos telefônicos, os prepostos das instituições financeiras jamais solicitam ao correntista a instalação de aplicativos, acesso à conta bancária ou digitação e divulgação de suas senhas secretas, muito menos a realização de operações bancárias.

O autor, portanto, agiu em desacordo com o padrão de cautela que razoavelmente se espera das pessoas com meridiana clareza e discernimento, concorrendo decisivamente para a fraude. Ademais, narrou na inicial que somente compareceu em sua agência para regularizar os acessos a sua conta, no dia 22/11/2024, dia posterior ao acontecimento dos fatos e das movimentações bancárias.

Nesse cenário, ratifica-se a culpa concorrente do autor devendo arcar com metade do prejuízo material suportado, qual seja R\$ 33.763,49,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

consoante artigo 945 do Código Civil: “*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade da sua culpa em conformidade com a do autor do dano*”.

Na mesma inteligência, entendimento deste E. Tribunal,  
*mutatis mutandi*:

*Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos materiais e morais – Contratação de empréstimos fraudulentos em nome da autora, após solicitação de instalação do aplicativo TeamViwer, para acesso remoto ao seu celular – Aplicação do CDC – Súmula 297 do STJ – Responsabilidade objetiva do Banco réu por fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Prova no sentido de que a fraude foi praticada através de ligação realizada para o telefone fixo da autora, por pessoa que dispunha previamente de informações bancárias sigilosas, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, autorizando o acesso remoto de terceiro ao seu aparelho celular, com instalação de aplicativo e acesso à conta bancária, autorizando a realização de transação durante o atendimento – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais evidenciados – **Inexigibilidade dos contratos de empréstimo, não***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*contratados pela autora, com restituição das partes ao status quo ante – Prejuízos materiais relativos aos descontos no benefício previdenciário da autora para pagamento das prestações dos referidos empréstimos a serem repartidos na mesma proporção pelas partes, por se tratar de hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1023811-60.2022.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro: 04/09/2023)*

Por fim, quanto ao pedido de danos morais, a situação vivenciada pelo autor extrapolou o mero aborrecimento (a despeito da culpa concorrente), comportando reforma da r. sentença neste aspecto. Repise-se que o autor empreendeu esforços para resolver o problema na esfera administrativa, porém não obteve êxito. Patente os transtornos impostos ao demandante, que foi obrigado a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor. Outrossim, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo. Tendo em vista que o dano moral suportado pelo autor está bem delineado e a responsabilidade civil do banco plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeat*.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

É cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).*

Na hipótese dos autos, considerando as especificidades do caso, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 se revela proporcional e razoável (considerando a culpa concorrente).

Em conclusão, a r. sentença deve ser reformada para condenar a instituição financeira a pagar ao autor, a quantia de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, juros de mora segundo a taxa Selic, descontada a variação do IPCA, sem considerar juros negativos. Face à sucumbência integral do réu, condeno-o ao



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da condenação (art. 85, §2º, do CPC).

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso do autor e nego provimento ao recurso do réu, nos termos deste voto.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**