



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127566

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018093-17.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALTAMIRO HONORIO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1018093-17.2025.8.26.0002

Apelante: Altamiro Honorio Pereira (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Banco Bradesco S/A

Juiz(a) de Direito: Sergio Ludovico Martins

Voto nº 4.365/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO CREDITADO NA CONTA DO AUTOR, POSTERIORMENTE CONTATADO PELOS ESTELIONATÁRIOS VISANDO A PULVERIZAÇÃO DOS VALORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. AUTOR QUE SEGUIU AS ORIENTAÇÕES SEM MAIORES DILIGÊNCIAS. INEXIGIBILIDADE PARCIAL DO DÉBITO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória, reconhecendo a inexigibilidade de 50% dos valores transferidos a terceiros fraudadores mediante golpe da falsa central de atendimento, determinando a restituição do saldo remanescente do empréstimo ao Banco, afastando a indenização por danos morais e fixando sucumbência recíproca.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária deve ser integral ou mitigada pela culpa concorrente do consumidor; e (ii) estabelecer se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Incide o CDC às instituições financeiras, sendo objetiva a responsabilidade por falha na prestação do serviço, inclusive em fraudes praticadas por terceiros.

4. A realização de empréstimo elevado e transferências subsequentes em valores expressivos e incompatíveis com o perfil do consumidor evidencia falha no dever de segurança da instituição financeira.

5. A instituição financeira não comprova a adoção de

mecanismos eficazes para impedir ou bloquear movimentações atípicas, o que caracteriza defeito do serviço.

6. A atuação de terceiros fraudadores não configura, por si só, fortuito externo apto a afastar a responsabilidade do fornecedor quando presente falha sistêmica.

7. O consumidor contribui para o evento danoso ao seguir orientações telefônicas de terceiros desconhecidos e realizar voluntariamente pagamentos de boletos em nome de pessoas estranhas à relação contratual.

8. A conduta ativa do consumidor ao efetivar transferências possibilita a consumação da fraude, caracterizando culpa concorrente.

9. A teoria do risco concorrente é aplicável à responsabilidade objetiva, permitindo a mitigação do nexos causal e a repartição equitativa dos prejuízos materiais.

10. O reconhecimento da culpa concorrente justifica a inexigibilidade parcial do débito e a repartição dos danos materiais.

11. Não se configuram danos morais quando ausente prova de abalo significativo aos direitos da personalidade, inexistindo negatização, saldo negativo ou repercussão psicológica intensa. Mero dissabor decorrente de fraude bancária sem consequências duradouras não enseja indenização por dano moral.

12. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

13. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CC, art. 944, parágrafo único; CPC, arts. 373, I, e 86; CPC, art. 1.021, § 3º; Regimento Interno do TJ, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp nº 299.282; REsp nº 202.564. TJSP, Apelação Cível nº 1010889-28.2024.8.26.0269.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar *a inexigibilidade de 50% dos valores transferidos sob orientação dos terceiros fraudadores, a saber: i. R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para ANA VITORIA OLIVEIRA CARVALHO; ii. R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para ANDRE LUIS DE QUEIROS PENHA, CPF: 468.906.658-21 e; iii. R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para GUSTAVO MAGNO SOUZA SILVA, CPF: 55357101809. Ainda,*

sob pena de responder pela dívida nos termos do contrato de empréstimo, deverá a parte autora proceder em prol da instituição financeira requerida a restituição do saldo remanescente do empréstimo realizado, considerando-se o valor líquido creditado na conta do consumidor/autor, fls. 67: (...). Por fim, determino que a instituição financeira se abstenha da prática de atos de cobrança dos valores ora reconhecidos como inexigíveis, sob pena de ulterior aplicação de multa diária a ser aplicado em incidente próprio, se o caso. Atento à sucumbência recíproca, deverão as partes suportar as custas e despesas processuais pro rata. Observado os benefícios da gratuidade processual concedida ao autor. Forte na respectiva sucumbência, deverá a instituição financeira requerida arcar com honorários advocatícios em prol dos patronos da parte contrária, na ordem de dez por cento sobre o valor do proveito econômico auferido pelo demandante (valores ora reconhecidos como inexigíveis). Ainda, atento à sucumbência parcial, deverá a parte autora arcar com honorários advocatícios em prol dos patronos da parte contrária, no patamar de dez por cento do valor sobre o proveito econômico em que sucumbiu, vale dizer, os valores pretendidos a título de danos morais, além de sua cota parte em relação aos danos materiais (50% dos valores ora reconhecidos como devidos). Suspensos ante os benefícios da gratuidade processual concedido (fls. 315/322).

Apela o autor, alegando que foi vítima de golpe telefônico perpetrado por terceiros que simularam ser da central de atendimento do Banco réu, informando falsamente a contratação de um empréstimo; que, ao verificar seu aplicativo, constatou a efetiva disponibilização de crédito não solicitado no valor de R\$ 79.638,87; que foi induzido a digitar códigos sob o pretexto de cancelar a operação, os quais eram, na verdade, boletos da plataforma PagSeguro, efetivando transferências a terceiros; que houve falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos dos arts. 2º, 3º e 14 do CDC, bem como da Súmula 297 do STJ, decorrente da concessão automática de crédito sem solicitação e da ausência de bloqueio de movimentações atípicas; que se aplica a Súmula 479 do STJ, configurando-se fortuito interno; que não houve culpa concorrente, pois a fraude envolveu engenharia social sofisticada, não podendo ser aplicada a excludente do art. 14, § 3º, do CDC; que deve ser afastada a aplicação do art. 86 do CPC, condenando-se o Banco integralmente aos ônus sucumbenciais (fls.

332/339).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 316).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 344/350) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Somente o autor apelou e discute-se na apelação se a responsabilidade da casa bancária é mesmo parcial (culpa concorrente), ou se integral.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser parcialmente procedente o pedido, consignando ter ambas as partes contribuído para os danos sofridos pelo autor a ensejar a respectiva culpa concorrente, bem como não haver danos morais.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, 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*), a seguir transcritos:

Adentrando no íterim meritório, verifica-se a parcial procedência da pretensão inicial.

Consigna-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a requerida figura na condição de fornecedora de

produtos e serviços, e a autora enquadra-se no conceito de consumidor, destinatário final na cadeia de consumo, a teor do que dispõem os arts. 2º e 3º da Lei n. 8.078 /1990.

Versam os autos sobre o alcance da responsabilidade da instituição financeira requerida pela ocorrência de transações financeiras efetivada conta bancária do autor mediante o “golpe da falsa central de atendimento”.

Na espécie, respeitado entendimento em contrário, o entendimento deste juízo milita pela culpa concorrente do consumidor com a instituição financeira requerida.

Na dicção do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Deve se ressaltar, em um primeiro momento, que é responsabilidade da instituição financeira, a fiscalização da idoneidade das transações financeiras realizadas na conta bancária dos consumidores, utilizando-se de meios que impossibilitem e/ou dificultem fraudes ou transações realizadas por terceiros, independentemente de qualquer ato do consumidor, notadamente quanto se trata de transações realizadas em desacordo com o perfil do consumidor.

No caso vertente, a despeito de se tratar de operações financeiras realizadas mediante aplicativo instalado no celular do autor, certo de que ao proprietário da coisa cabe exercer a guarda e vigilância de seus bens, é de convir que a instituição financeira não comprovou satisfatoriamente a inexistência da cautela necessária para obstar a concretização da fraude os autos.

No caso vertente, restou incontroverso que foram realizadas movimentações financeiras substanciais na conta do autor mediante a realização de empréstimo no valor de R\$ 79.638,87 (setenta e nove mil, seiscentos e trinta e oito reais e oitenta e sete centavos), com três pagamentos subsequentes de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) Horário: 20h:49min para: ANA VITORIA OLIVEIRA CARVALHO, CPF: 515.238.998-32; R\$ 10.000,00 (dez mil reais)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Horário: 20h:56min para ANDRE LUIS DE QUEIROS PENHA, CPF: 468.906.658-21 e R\$ 10.000,00 (dez mil reais) Horário: 21h:07min GUSTAVO MAGNO SOUZA SILVA, CPF: 55357101809.

Com efeito, o valor das transações destoa do padrão das movimentações normais da parte autora, conforme se verifica do extrato bancário juntado aos autos (fl. 48 e ss).

Nesse contexto, era incumbência da requerida comprovar que se tratava de transações compatíveis com o perfil de consumo do autor, hipótese não verificada nos autos.

A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

Dentro desse contexto, competia aos requeridos cercarem-se dos cuidados necessários a evitar a ação de meliantes fraudadores, sob pena de arcar com os respectivos ônus, forte na teoria do “risco proveito”.

Averbe-se, que é incumbência do fornecedor provar a ocorrência de fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, para afastar a sua responsabilidade. A atuação de falsário não é capaz de afastar, por si só, a responsabilidade do fornecedor, notadamente quando configurada a falha na prestação do serviço.

Por outro lado, não se pode perder de vista que andara mal o consumidor ao realizar pagamento de boletos bancários em nome de terceiros, o que denota falta de cautela da própria autora em realizar a transferência dos valores para uma “conta segura” mediante o pagamento de boletos em nome de terceiros. Tanto é assim, que o próprio autor se deu conta que se tratava de golpe e encerrou as transferências antes de zerar os valores do empréstimo.

A despeito da falha no dever de segurança pela instituição financeira ré, deve-se ter em conta a parcela de culpa do consumidor, que negligenciou o dever de cautela ao realizar pagamentos mediante simples orientação em ligações telefônicas estabelecidas com criminosos.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira

pode ser mitigada quando demonstrada a culpa concorrente da vítima ou a ocorrência de fato imputável a terceiro, como é a hipótese do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", em que a participação ativa da vítima permitiu a concretização da ação fraudulenta, realizando ativamente transferências para terceiros desconhecidos. Face ao reconhecimento da culpa concorrente da parte requerente, faz-se necessário o equacionamento da indenização devida pelo banco, de modo que este seja condenado na medida de sua responsabilidade

É mister registrar, a propósito, que o juízo não desconhece corrente doutrinária que encampa a tese de impossibilidade de redução do montante da indenização por conta de culpa do agente, estabelecida no parágrafo único do art. 944 do Código Civil, sob o argumento de que se trata de norma que deve ser interpretada restritivamente, por representar uma exceção ao princípio da reparação integral do dano, não se aplicando às hipóteses de responsabilidade objetiva.

Convém registrar, todavia, que embora se trate de responsabilidade objetiva (CDC, art. 14), há forte inclinação doutrinária e jurisprudencial que defende a aplicação da teoria do risco concorrente (fato concorrente da vítima), como fator atenuante do nexo de causalidade e conseqüente redução equitativa do dever indenizatório.

Sobre o tema, aliás, oportuna menção ao enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil (2011), in verbis: "A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva".

(...)

Bem por isso, forte no reconhecimento de culpa concorrente do consumidor, erige como medida equânime a repartição dos prejuízos materiais decorrentes da fraude noticiada nos autos.

Afinal, para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao voluntariamente realizar transferências/pagamentos em nome de pessoas físicas sem qualquer vinculação com banco, bem como não se tem notícias que o contato realizado pelo suposto atendente tenha partido dos canais oficiais de comunicação; (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não

criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

É importante frisar, que o reconhecimento da culpa concorrente, no caso em análise, afasta a indenização por danos morais.

E ainda que não fosse reconhecida a culpa concorrente, os danos morais não seriam cabíveis, porque a parte autora não se desincumbiu do ônus de comprovar que a situação narrada interferiu intensamente em seu equilíbrio psicológico ou que efetivamente tenha lhe causado algum prejuízo imaterial (art. 373, I, CPC), sobretudo porque não se tem notícias de inscrição de seu nome em bancos restritivos de crédito.

Como se vê, o Magistrado sentenciante analisou as provas dos autos de forma detida e adequada, corretamente concluindo pela contribuição do autor para o dano sofrido.

Ora, o próprio requerente admite que recebeu ligação de terceiros e, sem maiores diligências, passou a seguir as suas orientações.

Embora tenha realmente recebido valores fruto de empréstimo fraudulento, cujos valores foram posteriormente em parte transferidos aos estelionatários, salta aos olhos as condutas negligentes do apelante, senão vejamos.

Primeiro, seguiu o passo a passo indicado pelos criminosos, sem certificar-se de quem eram.

Segundo, o simples recebimento de valores fruto de empréstimo fraudulento já deveria tê-lo alertado de que sua conta poderia estar sob ataque ou estar sendo utilizada para a prática de crimes.

Terceiro, transferiu tais valores a pessoas estranhas e cujas contas estavam hospedadas em pessoa jurídica diversa (PagSeguro), sem qualquer explicação a respeito da forma pela qual tal proceder poderia, mesmo em tese, sanar a situação.

E, quarto, fica evidente a conduta negligente do autor quando ele próprio, após a terceira transferência, notou a fraude de que estava sendo vítima e *desligou o telefone, por volta das 22h* (petição inicial – fls. 3). É dizer, o próprio requerente notou a falcatura e a interrompeu, deixando de transferir a

integralidade do valor que fora creditado em sua conta.

Em frente, sem razão o apelante em relação ao prejuízo extrapatrimonial, pois conforme ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema, o direito à compensação por danos morais decorre de condutas que tenham o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos arts. 11 a 21 do CC, tais como o nome, a honra e a intimidade.

Nessa ordem de ideias, meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Esse é o entendimento já há muito tempo consolidado na jurisprudência do STJ (REsp n. 299.282, 4ª Turma, rel. Min. BARROS MONTEIRO, j. 11/12/2001, e REsp n. 202.564, 4ª Turma, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 01/10/2001).

Do contrário, haveria uma indesejável banalização do dano moral, fazendo com que os indivíduos se tornassem cada vez mais individualistas e mais desagregados do grupo social, causando situações de conflito judicial pelo mais comezinho confronto.

A gravidade do dano, conforme pondera o jurista Antunes Varela “[...] *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado*” (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Por sua vez e em acréscimo, pondera Sérgio Cavalieri

Filho que “[...] *nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos*” (Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Destarte, à luz de tais considerações, conclui-se que não é toda situação fática capaz de caracterizar dano moral indenizável, sendo necessário um cuidadoso exame por parte do magistrado para aferir se o caso concreto a ele posto a julgamento configura, ou não, referida espécie de dano.

Nesse passo, reputo que, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial não ostentam contornos de dano moral, pois, conquanto reconhecida a falha na prestação dos serviços, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico à parte autora, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Ademais, o fato não deu ensejo a maiores desdobramentos, não havendo demonstração de saldo negativo na conta da parte autora, negativação de seu nome, nem alegação de que esteve impedida de honrar com suas obrigações por conta do ocorrido. Pelo contrário: ainda restaram valores em sua conta objeto do empréstimo fraudulento e que não foram transferidas aos criminosos.

A respeito, confira-se entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DESCONTO INDEVIDO EM CONTA CORRENTE. RESTITUIÇÃO ADMINISTRATIVA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. PEDIDO DE CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. Súmula 479 do STJ. Subtração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*indevida de R\$ 60,00 da conta do autor mediante transação não reconhecida. Valores integralmente restituídos em sede administrativa após impugnação do consumidor. Dano moral não configurado. Valor módico e restituição tempestiva que não caracterizam ofensa relevante aos direitos da personalidade. **Mero dissabor cotidiano. Ausência de repercussão duradoura na esfera extrapatrimonial do consumidor.** Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor inaplicável ao caso concreto. Inexistência de demonstração de efetivo desperdício de tempo ou desvio desproporcional de competências. Precedentes do STJ e deste Tribunal. Necessidade de evitar banalização do instituto do dano moral. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. **RECURSO DESPROVIDO.** (Apelação Cível nº 1010889-28.2024.8.26.0269, rel. OLAVO SÁ, j. 09/09/2025 – negritei).*

Nesse passo, confirmada a culpa concorrente e rejeitado o pedido de danos morais, era mesmo o caso de sucumbência recíproca.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor sobre o proveito econômico em que sucumbiu, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora