



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001301465**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018125-77.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado AMEX COMERCIAL ELÉTRICA LTDA, NA PESSOA DO SÓCIO ADALBERTO MACHADO SOARES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº. 1018125-77.2024.8.26.0577**

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: AMEX Comercial Elétrica Ltda

Origem: São José dos Campos – 8ª Vara Cível

Juiz: Daniel Toscano

**Voto nº. 7.154**

Valor da causa: R\$ 52.685,21

Ajuizamento: 14/6/2024

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Operação única em valor elevado. Pix. Não detecção da fraude pela instituição financeira. Risco da atividade. Caracterização de falha de segurança, ensejando responsabilidade civil. Contudo, culpa grave da autora. Incidência do art. 945 do CC. Sentença condenando a indenizar pelo total do dano. Redução a 50%. Recurso somente do réu. Acolhimento parcial. Sentença alterada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto tão só pelo réu em face da sentença a fls. 77-81, proferida na ação de restituição c/c indenização por danos morais, ajuizada por Banco Bradesco S/A contra AMEX Comercial Elétrica Ltda, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

O pedido inicial procede em parte.

Cuidando-se de relação de consumo, a responsabilidade por defeito na prestação de serviço é presumida, apenas sendo afastada se o banco comprovar, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, que

o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Constitui obrigação da instituição financeira garantir a segurança dos serviços que presta. No âmbito das operações bancárias, o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor quanto sua integridade patrimonial. Como consequência, cabe ao banco verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar/impossibilitar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

Nas fraudes e nos golpes, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos.

A conduta das instituições financeiras de se manter inerte diante de tais transações suspeitas concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, onexo causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes.

Enfim, se a instituição financeira permite que operações suspeitas se concretizem, falha na obrigação de segurança, fazendo exsurgir sua responsabilidade. Aplicável a teoria da justa distribuição dos ônus e bônus (auferindo bônus das operações financeiras facilitadas, deve o banco arcar com os ônus de eventuais fraudes decorrentes).

Não constitui culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, apta a excluir a responsabilidade bancária, o comportamento do correntista que, no contexto do crime que lhe vitimiza, fornece informações sigilosas ao criminoso (senha, cartão etc.), ainda mais quando há indícios de vazamento inicial de informações pela própria instituição financeira. É que a participação da instituição financeira por omissão contribui de maneira decisiva para o evento lesivo.

(...)

A questão, outrora controversa, restou pacificada no âmbito estadual com a edição dos Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado do e. TJSP:

Enunciado nº 13 No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Enunciado nº 14 Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Tais enunciados dão concretude ao Tema Repetitivo nº 466 e Súmula 479 do c. STJ, ambas de seguinte teor: (...)

Uma vez constatada a fraude, o valor das operações impugnadas deve ser restituído de forma simples, não em dobro, por inexistir cobrança indevida (art. 42, parágrafo único, do CDC).

Inexiste, porém, dano moral se o consumidor não comprova circunstâncias excepcionais que atinjam sua dignidade, como, por exemplo, negatização de seu nome ou descontrole financeiro decorrente dos descontos indevidos.

Situação diversa, não geradora de responsabilidade ao banco, ocorre quando não há nenhuma contribuição sua para o evento lesivo, ainda que omissiva, mas tão somente culpa do consumidor. É o caso em que o correntista atua de maneira descuidada, sem cautela, e as transações impugnadas não ensejam nenhuma suspeita, não destoam em absoluto do perfil do correntista, em frequência ou

volume de negócio, tornando impossível ao banco constatar eventual desalinho.

Cita-se a hipótese em que a fraude é esparsa, composta de transação única ou poucos atos, de valor compatível com a renda do consumidor, e não se vislumbra sequer indício de vazamento de informação do titular da conta, mas apenas ingenuidade de sua parte, com circunstâncias peculiares ainda agravantes (por exemplo, transferência a terceiro cujos dados são diversos daquele com quem dialogava/contratava).

O dever de garantir a segurança do serviço ocorre dentro dos limites da possibilidade. Ao impossível ninguém é obrigado (*ad impossibilia nemo tenetur*). Se inexistente condição, dentro da técnica atual, de a casa bancária evitar a fraude, ela simplesmente não contribui para o dano e, portanto, afigura-se ausente nexo de causalidade entre sua conduta e o prejuízo. Nessa hipótese persiste apenas a culpa do consumidor que, incauto, assume o prejuízo de seu comportamento desatento e descuidado.

Veja-se que esse entendimento está em sintonia com a posição consagrada no enunciado 14 do TJSP, que exige, para a responsabilidade do banco, "desrespeito ao perfil do correntista".

De qualquer modo, a culpa exclusiva do consumidor deve estar bem demonstrada.

Esse ônus é do banco. Se a instituição afirma, por exemplo, que foram utilizadas a senha/token de uso pessoal do correntista, ou que ele permitiu, de maneira ingênua, a instalação de software malicioso em seu computador, deve produzir prova a respeito. E a prova deve ser cabal.

Documentos de fácil compreensão são imprescindíveis, assim como, no caso de saques em caixas eletrônicos, as imagens do momento do ato capturadas por câmeras.

No presente caso, a parte autora foi vítima do chamado "golpe da falsa central de atendimento".

Os criminosos, de posse de seus dados bancários (da parte autora), conseguiram concretizar uma operação de transferência comple-

tamente destoante de seu perfil de correntista. O valor de R\$ 42.685,21 foi transferido para uma pessoa física, completamente fora do cotidiano das atividades da empresa autora.

Logo, na esteira do raciocínio supra, desponta inexorável o dever do banco indenizar o dano material causado (valor da operação corrompida).

Não vislumbro, todavia, a presença de dano moral indenizável. A autora não demonstrou circunstâncias excepcionais que atingissem sua imagem e a reputação que a empresa possui perante terceiros, muito menos eventual descontrole financeiro decorrente da transferência indevida.

Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação para condenar o réu a restituir à autora o valor de tais atos fraudulentos (R\$ 42.685,21), com atualização pelo IPCA a partir do desembolso e juros de mora legais (taxa Selic) contados da citação (observada a dedução do art. 406, § 2º, do CC).

Pela sucumbência quase integral, arcará a parte ré com as custas e despesas processuais, além dos honorários do advogado da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação. O valor das custas e das despesas processuais deve apenas ser atualizado, pelo IPCA, a partir dos respectivos recolhimentos. A verba honorária deve ser atualizada pelo mesmo índice a partir da presente, e há de ser acrescida de juros de mora legais (taxa Selic) contados do trânsito em julgado, observada a dedução do art. 406, § 1º, do CC.

### **Fls. 84-93: Razões de apelação**

Afirma que o banco foi condenado ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos pelo recorrido ao ser vítima de fraude perpetrada por terceiros. Ocorre que a sentença merece reforma, pois a fraude foi praticada por terceiros e o banco sequer teve participação no ilícito. Há que se considerar que, em nenhum momento, concorreu para o fato, pois não há possibilidade de os fraudadores terem acessado os dados e a conta sem que o recorrido tenha seguido os comandos informados por eles. Ou seja, trata-se de culpa exclusiva da empresa recorrida, já que sua

funcionária informou todos os dados que possibilitaram o acesso à sua conta por terceiros, sempre seguindo a orientação do fraudador. Dito isso, o banco nada pode fazer em virtude da fraude praticada por terceiros, não podendo ser compelido a restituir os valores transferidos de sua conta. Assim, requer a reforma da sentença para julgar a ação improcedente.

**Fls. 430-436: Contrarrazões**

Sustenta que houve falha na segurança do banco, pois anteriormente já houve vazamento de dados de clientes e, aparentemente, nada foi feito para sanar a falha bancária. Alega que o réu busca transferir à autora a responsabilidade pelo golpe sofrido, com base no fato de que ela haveria fornecido os dados de acesso após a ligação da “falsa central”. Tal alegação não merece acolhimento, pois, além de não ter sido fornecido nenhum dado de acesso, a autora foi induzida a erro por acreditar que estava lidando com uma operação legítima de adequação dos procedimentos de segurança, conduzida por funcionária real do banco. Ademais, é nítido o dever da instituição financeira de garantir a segurança das operações financeiras, pois, ainda que golpes e fraudes sejam praticados por terceiros, ela é objetivamente responsável, haja vista a falha na prestação do serviço, seja pela vulnerabilidade dos mecanismos de segurança, seja pela inércia em implementá-los. Requer, conseqüentemente, a manutenção da sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**Passo a votar.**

A apelação é tempestiva, preparada (fls. 94-95), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa central de atendimento. A preposta da autora, acreditando na pessoa que lhe telefonou, realizou procedimento que resultou em operação fraudulenta em seu prejuízo. Foi realizada transferência a

terceiro no valor de R\$ 42.685,21 (fls. 17).

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa da preposta da autora e dolo de terceiro. Ocorre que não há comprovação de padrão de operações realizadas pela autora, tendo em vista que a fls. 17, as operações foram apagadas no extrato bancário, para ajuizamento da ação. Porém, uma única transferência no valor alto como a discutida deveria ter despertado a segurança do banco, ou este deveria ter demonstrado que a operação não fugiu do padrão da consumidora. O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou.

Vale frisar que a falta de recurso tecnológico, para interditar de plano Pix duvidoso, não elimina a responsabilidade civil da instituição financeira – que é objetiva, fundada no risco da atividade.

Risco da atividade significa justamente que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados no desempenho da atividade lucrativa. A nenhum pretexto ou método de interpretação se concebe a transferência desse risco ao consumidor. No caso de fraude, quer tenha sido praticada por colaboradores do fornecedor, diretos ou indiretos, quer por estranhos, cuida-se de fortuidade interna, que não impede a causalidade. A responsabilidade do fornecedor apenas não se configura em três hipóteses: inexistência do defeito; fortuidade externa; culpa exclusiva do consumidor.

Por seu turno, incumbe ao fornecedor provar, de forma irrefutável, essas hipóteses, não bastando tão só alegação ou produção de elementos genéricos ou imprecisos. Exige-se prova estreme de dúvida. Devem ser alegadas cirurgicamente na contestação e demonstradas inequivocamente, se for o caso em instrução (mas, para saneamento, a contestação deve ser consistente, específica, e a indicação de meios de prova deve ser justificada, demonstrando-se aderência e pertinência).

Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade desempenhada, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, reitera-se, pode ser transferido ao consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial su-



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ficiente.

Ocorre que essa orientação não é incompatível com o art. 945 do Código Civil, posto que se trate de relação de consumo. Se a vítima concorrer decisivamente para o resultado, responderá na proporção dessa concorrência, cabendo ao julgador realizar arbitramento.

Neste caso, portanto, a ocorrência do dano material se deu por concusa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por isso, o referido art. 945 do Código Civil, a saber: "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".

Ainda que se trate de relação de consumo, reitera-se, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

A propósito (decisão desta Câmara):

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora e do réu Banco do Brasil – Autora vítima de modalidade do "golpe do motoboy", com entrega do cartão de crédito e senha– Transações indevidas realizadas por terceiro – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autora que deixou de zelar pela segurança de seu cartão e senha– Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo da autora – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso - Aplicação do artigo 945 do Código Civil - Danos Morais não caracterizados - Além



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de a autora concorrer para seu infortúnio, não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito ou foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar dano de caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível: 1041974-39.2020.8.26.0506. **Relator(a): Marco Fábio Morsello**. Comarca: Ribeirão Preto. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 17/06/2024. Data de publicação: 17/06/2024).

Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*).

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso, para reduzir a condenação constante da sentença pela metade, redefinindo-se os encargos de sucumbência, para que o réu pague 25% das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e verba honorária de 15% do valor total da condenação.

A autora, por seu turno, pagará 75% das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário (sai derrotada, quanto à pretensão de indenização por danos materiais, em 50%, e, quanto à pretensão de indenização por danos morais, em 100%), e verba honorária de 15% do valor total da sua parcela de derrota (conforme consta acima, entre parênteses), com correção pelo IPCA, desde o ajuizamento, e juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR