



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000321896

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019591-67.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada JENNIFER SANTOS DO NASCIMENTO RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente sem voto), RENATO RANGEL DESINANO E MARCO FÁBIO MORSELLO.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 47.458

APELAÇÃO N° 1019591-67.2024.8.26.0008

COMARCA: SÃO PAULO – 4ª V.C.

APELANTES/APELADOS: JENNIFER SANTOS DO NASCIMENTO

RODRIGUES E BANCO BRADESCO S.A.

MM. JUIZ DE 1º GRAU: Alberto Gibin Villela

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE CONSISTENTE EM ENVIO DE EMAIL FRAUDULENTO QUE DIRECIONOU A CORRENTISTA A PÁGINA FALSA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, OCASIÃO EM QUE FORAM FORNECIDAS CREDENCIAIS DE ACESSO – REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES SUBSEQUENTES CONSISTENTES EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFÊNCIA VIA PIX – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – DESCABIMENTO - Conduta da própria correntista que contribuiu de forma relevante para a concretização da fraude ao inserir voluntariamente seus dados bancários em página fraudulenta, sem utilização dos canais oficiais da instituição financeira. Circunstância que evidencia violação ao dever de cautela do consumidor. Responsabilidade da instituição financeira que, embora existente em razão do risco da atividade, deve ser atenuada diante da contribuição da vítima para o evento danoso. Correta a repartição do prejuízo. Dano moral não configurado. Situação que, embora indesejada, não ultrapassa os limites do mero dissabor decorrente de fraude eletrônica prontamente solucionada em parte pela instituição financeira. Sentença mantida. Recurso da autora desprovido.

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE ELETRÔNICA – GOLPE PRATICADO MENDIANTE ENVIO DE EMAIL FRAUDULENTO E DIRECIONAMENTO DA VÍTIMA A PÁGINA FALSA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – OPERAÇÕES SUBSEQUENTES REALIZADAS COM O USO DE CREDENCIAIS FORNECIDAS PELA PRÓPRIA CORRENTISTA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – Instituições financeiras que respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ. Transações realizadas em curto intervalo de tempo e em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contexto atípico, circunstância que poderia ter sido detectada por mecanismos de segurança e monitoramento de operações suspeitas. Falha parcial na prestação do serviço evidenciada. Contudo, contribuição relevante da correntista para o evento danoso ao fornecer suas credenciais de acesso em ambiente virtual fraudulento. Configuração de culpa concorrente. Correta a divisão do prejuízo. Sentença mantida. Recurso do réu desprovido.

Vistos...

Ação de indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente, para condenar o réu ao pagamento de R\$ 1.199,50, à título de danos materiais, quantia que corresponde à metade do valor da transferência via PIX, com o cancelamento dos encargos financeiros incidentes sobre o valor da condenação, decorrentes do saldo negativo causado pela fraude, com correção monetária calculada pela variação da Tabela Prática de Atualização dos Créditos Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde da data da transferência e com juros legais nos termos do artigo 406 do Código Civil, contados da citação (fls. 245/252).

Inconformadas, apelam as partes.

A autora sustenta, em síntese, que a responsabilidade da instituição financeira decorre do risco inerente à atividade bancária e que a fraude ocorrida evidencia falha nos mecanismos de segurança, razão pela qual requer a condenação do banco à restituição integral dos valores subtraídos, bem como ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 255/264).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O banco réu, por sua vez, sustenta que as transações foram realizadas mediante utilização regular das credenciais de segurança da correntista e que não houve qualquer falha em seus sistemas, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e pleiteando, assim, a reforma da sentença para julgar totalmente improcedente a ação (fls. 267/286).

Tempestivos, preparado (apelo do réu) e respondidos, os recursos estão prontos para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento dos recursos por sessão virtual.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em alegada falha na prestação de serviços bancários decorrente de fraude eletrônica.

Narra a autora que mantém conta bancária junto à instituição financeira ré e que, no dia 08 de outubro de 2024, recebeu mensagem eletrônica aparentemente enviada pelo banco, informando sobre a possibilidade de adesão a determinado programa de relacionamento destinado a clientes do segmento Prime.

Segundo relata, ao seguir as instruções constantes da mensagem eletrônica recebida, acessou página virtual que aparentava pertencer ao domínio oficial da instituição financeira e, acreditando tratar-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se de ambiente seguro, inseriu suas credenciais de acesso, incluindo agência, conta, senha e chave de segurança.

Posteriormente, ao acessar o aplicativo do banco por meio de seu telefone celular, constatou a realização de operações que afirma não ter autorizado, consistentes na contratação de empréstimo no valor de R\$ 16.688,54 e na realização de transferência via PIX no valor de R\$ 2.399,00.

Aduz que, embora a instituição financeira tenha posteriormente cancelado o contrato de empréstimo, recusou-se a restituir o valor transferido via PIX, circunstância que lhe ocasionou prejuízo financeiro e a obrigou a contrair empréstimo para recomposição de seu saldo bancário.

Com fundamento na responsabilidade objetiva das instituições financeiras, pleiteou a restituição integral do valor transferido, bem como indenização por danos morais.

Sobreveio, como se infere do relatório, sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo a ocorrência de culpa concorrente entre as partes. Em consequência, condenou a instituição financeira à restituição de metade do valor da transferência via PIX, correspondente a R\$ 1.199,50, bem como determinou o cancelamento de eventuais encargos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeiros decorrentes do saldo negativo gerado pela fraude, afastando, contudo, o pedido de indenização por danos morais.

Pois bem. A controvérsia estabelecida nos autos cinge-se à verificação da responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos experimentados pela autora em decorrência de fraude eletrônica perpetrada mediante utilização de página virtual fraudulenta que simulava ambiente digital da instituição bancária.

Inicialmente, cumpre observar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é tipicamente de consumo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação de seus serviços, conforme dispõe o artigo 14 do referido diploma legal.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, inclusive, firmou orientação no sentido de que as instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, conforme enunciado da Súmula 479.

Contudo, a responsabilidade do fornecedor pode



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser afastada ou atenuada quando demonstrada a ocorrência de culpa exclusiva ou concorrente do consumidor, nos termos do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, restou incontroverso que a fraude foi perpetrada mediante envio de mensagem eletrônica fraudulenta que direcionou a autora a página virtual simulada da instituição financeira, circunstância que a levou a inserir voluntariamente suas credenciais de acesso ao sistema bancário.

Tal circunstância evidencia que a própria correntista contribuiu de forma relevante para a concretização da fraude, na medida em que forneceu seus dados bancários em ambiente virtual não oficial, sem a utilização dos canais regulares disponibilizados pela instituição financeira.

É certo que os mecanismos de engenharia social empregados por fraudadores têm se mostrado cada vez mais sofisticados, o que pode levar consumidores a incorrer em erro. Todavia, também é inegável que a utilização de links recebidos por correio eletrônico para inserção de dados sensíveis demanda cautela redobrada por parte do usuário, sobretudo quando existem canais oficiais e seguros para realização de operações bancárias.

Por outro lado, não se pode ignorar que as instituições financeiras, em razão da natureza de suas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividades, possuem o dever de adotar mecanismos eficazes de segurança destinados à prevenção de fraudes, inclusive mediante monitoramento de transações atípicas.

No caso em análise, verifica-se que, após o fornecimento das credenciais pela autora em ambiente fraudulento, foram realizadas operações financeiras em curto intervalo de tempo, incluindo contratação de empréstimo e transferência de valores, circunstâncias que poderiam, em tese, ser detectadas por sistemas de monitoramento de operações suspeitas.

Assim, embora a conduta da autora tenha contribuído para a ocorrência da fraude, também se revela presente falha parcial na prestação do serviço bancário, na medida em que os mecanismos de segurança da instituição financeira não foram capazes de impedir a concretização das operações fraudulentas.

Diante desse cenário, mostra-se adequada a solução adotada na sentença, que reconheceu a culpa concorrente entre as partes, determinando a repartição proporcional do prejuízo experimentado.

Superado referido aspecto, no que atine à pretensão de reconhecimento do dano moral indenizável, sem razão a autora.

Isso porque a situação narrada nos autos, embora indesejada e potencialmente geradora de transtornos, não ultrapassa os limites do mero dissabor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cotidiano decorrente de fraude eletrônica, sobretudo considerando que o contrato de empréstimo foi cancelado e que parte do prejuízo material foi reconhecida judicialmente.

A caracterização do dano moral exige a demonstração de efetiva lesão a direitos da personalidade, circunstância que não se verifica no caso concreto.

Dessa forma, ausentes elementos que evidenciem abalo psicológico relevante ou exposição da autora a situação de constrangimento ou humilhação, não há fundamento para o reconhecimento de indenização de natureza extrapatrimonial.

Assim, correta a sentença ao reconhecer a existência de culpa concorrente entre as partes, bem como ao afastar o pedido de indenização por danos morais, razão pela qual fica mantida por seus próprios e bem deduzidos fundamentos.

Enfim, com o insucesso dos recursos e dentro da nova ordem processual com a aplicação do Código de Processo Civil em vigor, consigna-se a necessidade da majoração das verbas honorárias destinadas aos patronos das partes.

Consoante determina o § 11, do artigo 85 do NCPC: “O tribunal, ao julgar recurso, majorará os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação dos honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”.

Sendo assim, fixados em primeira instância os honorários de sucumbência em favor dos patronos das partes em 10% do valor da ação (a ser partilhada na proporção de 33,33% em favor do patrono da autora e 66,67% para o patrono do réu, considerado para tanto a quantidade de pedidos e o montante da condenação frente à pretensão), de rigor sua majoração para 15% sobre a mesma base, considerando maior tempo e trabalho despendidos para a solução da demanda.

Pelo exposto, nega-se provimento aos recursos, com majoração dos honorários advocatícios de sucumbência, observando-se, quanto à autora, sua condição de beneficiária da gratuidade da justiça.

WALTER FONSECA
RELATOR