



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001281219

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021463-98.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e NOVADAX BRASIL PAGAMENTOS LTDA., é apelada NADIA GEOSEF BANDOUK.

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: **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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1021463-98.2025.8.26.0100

RECORRENTES: Itaú Unibanco Holding S.A. e Novadax Brasil Pagamentos Ltda.

RECORRIDO: Nádia Geosef Bandouk

COMARCA DE ORIGEM: 11ª Vara Cível do Foro Central Cível de São Paulo

Voto nº 74

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. GOLPES. FALSO FUNCIONÁRIO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE. AUSÊNCIA DE CAUTELA DA CORRENTISTA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA DE VERIFICAÇÃO DOCUMENTAL NA ABERTURA DE CONTA. AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME.

Ação originária em que ambas as corréis apelam contra sentença que as condenou solidariamente à restituição de R\$ 49.870,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A parte apelada foi vítima de um golpe conhecido como "falso funcionário do banco", onde fraudadores realizaram transações financeiras não autorizadas em sua conta.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em determinar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos materiais e morais sofridos pela apelada, além de avaliar a contribuição da vítima na consumação do golpe, considerando a falha na prestação de serviços e a conduta imprudente da consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Afastam-se as preliminares de cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva, pois as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelos danos causados à consumidora. Reconhece-se a culpa concorrente, uma vez que a autora agiu de forma imprudente ao seguir instruções de fraudadores, enquanto as instituições financeiras falharam, respectivamente, em detectar e impedir transações atípicas ou suspeitas e no procedimento de abertura de conta bancária.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recursos parcialmente providos. Divisão da condenação por danos materiais (1/3 cada parte), sem solidariedade, com afastamento da indenização por danos morais. Teses de julgamento: 1. Reconhecimento de culpa concorrente entre as partes. 2. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações atípicas e da outra corretora de valores na abertura de conta irregular. 3. Quebra do nexo causal para a ocorrência de abalo moral por culpa da própria vítima na origem.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e §1º; Código Civil, art. 945; Código de Processo Civil, art. 355, I; art. 85, §2º.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1.349.894/SP, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 04.04.2013;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TJSP, Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005, Rel. José Marcelo Tossi Silva, j. 22.01.2025;
TJSP, Apelação Cível 1011859-08.2024.8.26.0114, Rel. Francisco Giaquinto, j. 17.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1003418-27.2023.8.26.0323, Rel. João Battaus Neto, j. 15.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1033339-56.2024.8.26.0562, Rel. Sidney Braga, j. 03.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1121144-75.2024.8.26.0100, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 24.06.2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Tratam-se de apelações interpostas por ambas as corrés da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcial procedentes os pedidos para condenar o polo passivo, solidariamente, à restituição do valor de R\$ 49.870,00, além do pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A parte apelada sustentou em sua inicial que foi vítima do golpe denominado "falso funcionário do banco", ocorrido em 12 de junho de 2023, quando recebeu contato telefônico de fraudadores que, passando-se por funcionários do corréu Banco Itaú, informaram sobre transações suspeitas em sua conta, sendo realizadas transferências financeiras para conta junto à corré Novadax.

O juízo de origem, quanto ao corréu Banco Itaú, fundamentou a falha na prestação de serviços ao considerar que as transações não reconhecidas superaram significativamente os gastos médios mensais da autora, demonstrando perfil incompatível com seu consumo e forte indicativo de fraude, ainda que realizadas mediante senha pessoal e token. Aplicou a Súmula n.º 479 do STJ, caracterizando a fraude como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária. Relativamente à corré Novadax, reconheceu sua culpa ao permitir a abertura de conta em nome da autora por falsificadores mediante uso de documentos falsos, falhando em seus protocolos de segurança.

Sustenta o recorrente Itaú Unibanco, em síntese, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, argumentando que atuou apenas como meio de pagamento para fazer valer a vontade da parte apelada, inexistindo nexos causal entre os danos e a conduta do banco. Alega cerceamento de defesa pela ausência de produção de depoimento pessoal da apelada, configurando violação aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa. No mérito, sustenta ausência de falha na prestação de serviços e culpa exclusiva da recorrida e/ou de terceiros, afirmando que as transações contestadas foram destinadas a conta de titularidade da própria autora junto à *corrê Novadax*, não podendo ser configuradas como atípicas. Argumenta que as transações foram realizadas espontaneamente pela própria apelada através de aparelho habitual, com uso de senha pessoal e token, passando por quatro barreiras de validação. Alega a inaplicabilidade da Súmula n.º 479 do STJ, argumentando que o caso configura fortuito externo. Refuta a alegação de vazamento de dados, sustentando a ausência de prova nos autos. Defende a inexistência de danos materiais e morais, e subsidiariamente requer a redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. Pugna pela aplicação da taxa SELIC para correção monetária e juros de mora, e pelo afastamento da condenação em honorários advocatícios sucumbenciais.

A apelante *Novadax* sustenta a inexistência de relação de consumo, argumentando que atua como *exchange* de criptomoedas, sendo mera intermediadora de operações de criptoativos. Alega culpa exclusiva da vítima, sustentando que a própria apelada autorizou as transações voluntariamente. Argumenta que não houve irregularidade na abertura da conta na plataforma, tendo sido observados todos os protocolos de segurança, incluindo confirmação da identidade mediante KYC (Know Your Customer), validação da origem dos recursos oriundos de conta de titularidade da própria autora e processo de liberação de valores apenas após validação completa. Subsidiariamente, defende a culpa exclusiva do *corrê* ou, ainda, culpa concorrente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contrarrazões ao recurso do Itaú Unibanco, a parte apelada refuta os argumentos, sustentando que a fraude se originou de chamada telefônica proveniente de linha de titularidade do próprio banco, cujo número foi reconhecido pela instituição em sua contestação, caracterizando falha na segurança e fortuito interno. Defende que o fraudador detinha informações sensíveis, como número da conta e agência, além da informação interna de que sua gerente estava ausente naquele dia, o que foi confirmado por resposta de mensagem via WhatsApp da agência, trazendo aparência de veracidade ao relato do fraudador e afastando a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Refuta a alegação de cerceamento de defesa, sustentando que o banco não pleiteou a oitiva de testemunhas ou realização de perícia, tendo requerido apenas o depoimento pessoal da apelada, sendo que a dinâmica dos fatos foi provada pela descrição na inicial, comprovada por inúmeros documentos. Contesta a inovação recursal do banco quanto ao envio de valores para conta de mesma titularidade, esclarecendo que os valores foram destinados a conta bancária de titularidade da Novadax, vinculada a seu CNPJ, para, somente após a abertura fraudulenta da conta, serem transferidos e destinados a terceiros. Defende a legitimidade passiva do Banco Itaú por falha de segurança e vazamento de informações. Quanto aos danos morais, sustenta que o ocorrido causou abalo psicológico, angústia, frustração, ansiedade e sentimento de impotência a si, pessoa idosa que teve grande valor subtraído por falha no sistema de segurança do banco. Defende que a jurisprudência reconhece o dano moral *in re ipsa* nos casos de fraudes bancárias.

Em contrarrazões ao recurso da Novadax, o polo apelado refuta a alegação de inexistência de relação de consumo, sustentando que a apelante atua como correspondente de instituições financeiras na compra e venda de criptomoedas, incidindo sua responsabilização objetiva pela falha de segurança de sua plataforma, nos termos do artigo 14 do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Argumenta que houve falha de segurança ao permitir a abertura de conta digital em nome da apelada com documento claramente falso, idêntico à própria foto da estelionatária que teria dado acesso ao login do aplicativo no dia da fraude, além da permissão de transferência de valores antes mesmo da abertura e validação da conta digital. Sustenta que, embora a Novadax defenda que somente libera valores após validação de identidade e titularidade, no caso concreto a plataforma liberou os valores antes da conclusão do processo de validação cadastral, permitindo que os valores fossem imediatamente utilizados pelo fraudador.

Ao final, requer o desprovisionamento dos recursos de apelação de ambos os apelantes, com a manutenção integral da sentença de procedência.

As contrarrazões apresentadas pelo corréu Itaú Unibanco à apelação da outra corré reforçam os argumentos de suas razões recursais.

Recursos tempestivos e devidamente preparados, conforme certidões cartorárias (págs. 678 e 728).

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Os recursos comportam parcial provimento.

Afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa invocada pelo recorrente Itaú Unibanco; as provas produzidas nos autos são suficientes à análise dos pedidos, não havendo que se falar em cerceamento.

O juiz pode julgar antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução do mérito, quando não houver necessidade de produção de outras provas (artigo 355, I, do Código de Processo Civil).

Já decidiu o E. Supremo Tribunal Federal (CPC/73): *"entre os poderes conferidos ao Juiz, na direção do processo, está o de determinar as provas necessárias à instrução do feito, indeferindo as diligências inúteis ou meramente protelatórias (CPC, art. 130). Portanto se o Magistrado indefere prova requerida pela parte por julgá-la desnecessária, atua em conformidade estrita com a lei"* (AI 142.023-5- SP, rel. Min. SEPÚLVEDA PERTENCE, citação tirada de V. Acórdão inserto na RT 726/247 e relatado pelo Des. MOHAMED AMARO, do E. TJSP).

De mesmo modo, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva invocada por ambos os apelantes; o polo ativo caracteriza-se como consumidor e as instituições financeiras são legitimadas a responder pelos danos causados ao consumidor no âmbito de suas operações (Súmula 297, STJ).

A controvérsia recursal cinge-se à responsabilidade das instituições financeiras apelantes pelos danos materiais e morais decorrentes do golpe denominado "falso funcionário do banco", perpetrado contra a apelada em 12 de junho de 2023, bem como à análise da participação da vítima na consumação do evento danoso.

As operações foram praticadas com origem fraudulenta, conforme alegado pelo polo ativo, após receber uma ligação de suposto número da instituição financeira informando sobre duas transferências via TED pendentes.

Era dever da consumidora cercar-se de cuidados e diligenciar no sentido de verificar a regularidade do procedimento; todavia, procedeu com as orientações passadas pelos golpistas, que resultaram na confirmação das transferências.

A conduta imprudente e dissociada do padrão de diligência razoavelmente esperado contribuiu de forma determinante e decisiva para a consumação do golpe.

A conduta da parte apelada encontra-se flagrantemente dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa dotada de meridiana clareza e discernimento.

Constitui dever elementar dos consumidores cercar-se de cuidados e diligenciar no sentido de proteger suas senhas pessoais e códigos de autenticação, jamais fornecendo tais informações a terceiros, ainda que se apresentem como funcionários de instituições financeiras. □

Instituições bancárias jamais solicitam senhas, tokens ou códigos de autenticação por telefone, tratando-se de informação amplamente divulgada, notória e de conhecimento público. O próprio Banco Itaú realiza ostensivas campanhas de conscientização em seus diversos canais de comunicação, alertando consumidores sobre tal prática fraudulenta. A manifesta falta de cautela mínima da autora é evidente e caracteriza conduta inicial imprudente.

Conforme expressamente admitido pela própria apelada no boletim de ocorrência (págs. 91/92), ela "*acabou seguindo os passos orientados pela pseudo área de segurança do itaú*", evidenciando adesão voluntária, consciente e integral às instruções dos fraudadores, sem qualquer questionamento ou resistência.

Merece destaque a incongruência entre o relato prestado pela parte apelada no boletim de ocorrência e a narrativa articulada na petição inicial, circunstância que evidencia fragilidades na versão apresentada e reforça a participação ativa da consumidora no evento.

No boletim de ocorrência a parte apelada admitiu expressamente que seguiu orientações dos fraudadores, acreditando que os valores "estavam na nuvem" e precisavam ser transferidos para posteriormente serem cancelados pelo banco. Tal narrativa evidencia conduta voluntária e consciente da correntista, que aderiu integralmente às instruções dos estelionatários.

Quanto à alegação de que a ligação fraudulenta originou-se de número telefônico pertencente ao PABX do correú Banco Itaú [(11) 3003-4828], é imperioso registrar que tal circunstância não constitui prova inequívoca de vazamento de dados ou falha interna da instituição bancária. □

A tecnologia contemporânea permite, com facilidade, técnica amplamente disseminada entre organizações criminosas, a prática de *spoofing* telefônico (falsificação de identificador de chamadas), mediante a qual fraudadores manipulam o sistema de telefonia para exibir no visor do aparelho receptor número diverso daquele de onde a ligação efetivamente se origina. □

Trata-se de recurso amplamente utilizado por estelionatários para conferir aparência de legitimidade a suas investidas criminosas, valendo-se de softwares específicos que permitem falsificar o caller ID (identificador de chamadas) e fazer com que apareça no telefone da vítima número que inspira confiança, como o da central de atendimento de instituições bancárias.

Todavia, o corréu Itaú Unibanco incorreu em falha na prestação de serviços ao autorizar transações de alto valor, concentradas em curtíssimo intervalo temporal, montante absolutamente incompatível com o perfil de consumo da correntista. As movimentações superaram significativamente os gastos médios mensais da consumidora, denotando perfil atípico que deveria ter sido detectado pelos sistemas de monitoramento da instituição financeira.

A instituição financeira não comprovou ter implementado sistema eficaz e individualizado de monitoramento capaz de detectar movimentações incompatíveis com o histórico de gastos da cliente. Constitui dever contratual e legal da instituição financeira adotar mecanismos de monitoramento e confirmação de operações destoantes do perfil de consumo do cliente, configurando falha na prestação do serviço a autorização de transação fraudulenta em valor manifestamente incompatível com o histórico de gastos.

Quanto à corré Novadax, agiu com manifesta ineficiência e insegurança na prestação de seus serviços ao permitir que golpista abrisse conta que serviu como ferramenta essencial ao sucesso da fraude, configurado o nexo causal.

Com efeito, esta recorrida não se desincumbiu do ônus da prova de conferência de informações e idoneidade de documentos apresentados pelo fraudador, não tendo agido com a diligência necessária e esperada.

Além disto, a Novadax liberou e permitiu a movimentação dos valores antes da conclusão do processo de validação cadastral, permitindo que fossem imediatamente transferidos pelo fraudador para *exchange*, conforme admitido pela própria apelante em suas razões recursais.

Com efeito, descumpriu os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; (...); III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta".

Consoante dispõe a Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Configurada, portanto, a responsabilidade objetiva de ambas as instituições financeiras pela falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC.

Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente. Extrai-se do Código Civil:

Art. 945 - 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.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, foi desenvolvida pelo doutrinador Flávio Tartuce a “**teoria do risco concorrente**”¹, defendendo que **os artigos 944 e 945 do CC/2002 devem ser aplicados aos casos de responsabilidade objetiva**, propondo na IV Jornada de Direito Civil a supressão da parte final do Enunciado n. 46, o que foi **aceito** pela maioria dos juristas que compunham a comissão de responsabilidade civil, então presidida por Carlos Roberto Gonçalves. Surgiu, assim, o Enunciado n. 380, com o seguinte teor: “*atribui-se nova redação ao Enunciado n. 46 da I Jornada de Direito Civil, com a supressão da parte final: não se aplicando às hipóteses de responsabilidade objetiva*”.

Na V Jornada de Direito Civil (2011), foi aprovado o Enunciado n. 459, de autoria daquele estudioso: “**a conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva**”.

Destacou-se que o próprio Código Civil, no seu artigo 738, parágrafo único, ao tratar do contrato de transporte, situação típica de responsabilidade objetiva, admite a redução equitativa da indenização, caso a vítima concorra para a ocorrência do dano.

O E. Superior Tribunal de Justiça já aplicava a culpa ou fato concorrente da vítima: “*é dever da transportadora preservar a integridade física do passageiro e transportá-lo com segurança até o seu destino. 2. A responsabilidade da companhia de transporte ferroviário não é excluída por viajar a vítima como 'pingente', podendo ser atenuada se demonstrada a culpa concorrente. Precedentes. Recurso especial parcialmente provido*” (STJ, REsp 226.348/SP, 3.^a Turma, Rel. Min. Castro Filho, j. 19.09.2006, DJ 23.10.2006, p. 294);

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.

“incorre em culpa concorrente, pela morte de passageiro, a companhia de transporte ferroviário, quando deixa de tomar as medidas necessárias para a retirada de passageiro que viaja em local indevido. Precedentes” (STJ, AgRg no REsp 1.324.423/SP, 3.ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 06.02.2014, DJe 17.02.2014).

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 aplicou a ideia da teoria do risco concorrente em um caso envolvendo a responsabilidade objetiva bancária fundada no CDC:

“Recursos especiais. Consumidor. Responsabilidade concorrente. 1) Ação de indenização movida por correntista contra o banco. Pagamento de cheques emitidos mediante assinatura apenas de gerente, quando exigida a assinatura deste e de mais um diretor. Responsabilidade objetiva do banco. 2) Responsabilidade concorrente reconhecida. Indenização à metade. 3) Correção monetária a partir da data de cada cheque indevidamente pago. 4) Juros de mora contados a partir da citação e não de cada pagamento de cheque. Inadimplemento contratual e não indenização por ato ilícito. 5) Lucros cessantes devidos. Atividade empresarial pressupõe uso produtivo do dinheiro e não permanência contemplativa em conta bancária. 6) Liquidação de lucros cessantes por arbitramento. 7) Aplicação do direito à espécie impossível, pois pleiteada somente na peça extraprocessual informal do memorial, quando impossível observar o contraditório.

8) *Nulidade inexistente na dispensa de prova oral, pois testemunhos jamais influiriam na conclusão do julgamento.* 9) *Recursos especiais improvidos. 1. Há responsabilidade objetiva do banco, que paga cheques assinados apenas por gerente, quando exigível dupla assinatura, também assinatura de um Diretor. Aplicação do art. 24 do CDC. 2. A responsabilidade concorrente é admissível, ainda que no caso de responsabilidade objetiva do fornecedor ou prestador, quando há responsabilidade subjetiva patente e irrecusável também do consumidor, não se exigindo, no caso, a exclusividade da culpa. (...)” (STJ, REsp 1.349.894/SP, 3.^a Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 04.04.2013, DJe 11.04.2013).*

Nesse sentido segue a jurisprudência do TJSP abordando culpa concorrente em hipóteses de responsabilidade objetiva:

APELAÇÃO – AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO CUMULADA COM REPETIÇÃO POR INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROVIMENTO – Fraude realizada em terminal eletrônico no interior de supermercado – Alegação de cerceamento de defesa – Não ocorrência – Relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade solidária do banco e do supermercado – Falha na prestação de serviços demonstrada – Responsabilidade objetiva dos réus – Teoria do risco da atividades – Culpa concorrente – Falta de zelo da autora – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Declaração de inexigibilidade e devolução de metade dos valores – Danos morais não configurados – Recurso dos autores DESPROVIDO e dos réus PARCIALMENTE PROVIDO para reduzir a indenização para metade dos valores sacados, de forma fraudulenta, da conta bancária do coautor. (TJSP; Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11^a Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4^a Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da central telefônica - Alegação de transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, após contato telefônico com suposto funcionário da instituição financeira, orientando-a a acessar link encaminhado por Whatsapp para cancelar compras supostamente realizadas indevidamente - Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ).

– **Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) – Banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de cautelas para coibir a consumação de transações, em curto intervalo de tempo, incompatíveis com o padrão de consumo e perfil da autora (art. 6º, VIII, do CDC). Falha na prestação do serviço do Banco evidenciada - 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, ao acessar link encaminhado por Whatsapp para cancelar compras supostamente realizadas indevidamente, contribuindo para a realização do golpe – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1011859-08.2024.8.26.0114; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2025; Data de Registro: 17/01/2025)**

Reconhecida a culpa concorrente em igual proporção, a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais deve ser reduzida, cada envolvido arcando com 1/3 (um terço) do prejuízo, enquanto a indenização pelos danos morais deve ser afastada, estando ausente o nexó de causalidade, ante a participação da própria vítima no limiar do golpe e consecução do ilícito.

Sobre o tema, acrescento precedentes deste E. TJSP:
DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em exame: Trata-se de ação indenizatória movida por Caroline Gomes da Silva e Andreia Cristina dos Santos contra o Banco do Brasil S/A, pleiteando reparação por danos materiais no valor de R\$ 77.775,29 e danos morais no montante de R\$ 10.000,00, decorrentes de fraude bancária ocorrida em 15/08/2023, mediante o golpe da "falsa central de atendimento", no qual a primeira autora foi induzida a realizar transações bancárias em terminal eletrônico após contato telefônico de fraudadores que se passaram por funcionários da instituição financeira.

II. Questão em discussão: Verificar se houve falha na prestação de serviços bancários por parte da instituição financeira requerida, capaz de ensejar sua responsabilização civil objetiva pelos danos materiais e morais alegadamente sofridos pelas autoras, ou se, ao contrário, caracteriza-se culpa exclusiva da consumidora ou fato de terceiro, excludentes da responsabilidade do fornecedor. III. Razões de Decidir 3. Reconhece-se a culpa concorrente, uma vez que a culpa da autora é identificada, pois por ter fornecido suas credenciais e seguido instruções de fraudadores, mas ao mesmo tempo nota-se que o banco requerido falhou em implementar sistemas de detecção de fraudes, não bloqueando operações atípicas e suspeitas, com transações de quantias que chegam a R\$ 77.725,29 em menos de vinte minutos sendo que, um dia antes, a autora dispunha de saldo mínimo, inferior a R\$ 1,00. IV. Dispositivo e Tese 4. Recurso parcialmente provido. Banco condenado a restituir 50% do prejuízo material comprovado, totalizando R\$ 38.887,64, com correção monetária e juros de mora. Pedido de danos morais improcedente. Tese de julgamento: 1. Reconhecimento de culpa concorrente entre as partes. 2. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações atípicas. Legislação: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e §1º; Código Civil, art. 945; Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 1.010, II e III; art. 98, §3º. (TJSP; Apelação Cível 1003418-27.2023.8.26.0323; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Lorena - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2025; Data de Registro: 15/10/2025)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESSARCIMENTO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal de ambas as partes. PRELIMINAR - IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA - Ausência de qualquer evidência que infirme as condições de hipossuficiência financeira atuais da parte autora - Ônus do impugnante - Impugnação rejeitada. MÉRITO - Autora que sustenta ter recebido ligação de número de telefone da Central de Atendimento do banco, informando a suposta necessidade de confirmação de transações realizadas.

- Autora que passou a seguir as orientações do interlocutor, fornecendo informações pessoais como número do cartão de crédito virtual e token, posteriormente descobrindo a realização de diversas tentativas de compras em valores elevados com o referido cartão - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Negligência da consumidora em não se utilizar de um meio de comunicação idôneo para contato - Conduta da autora que foi determinante para a consumação da fraude, vez que seguiu as instruções passadas por uma pessoa desconhecida - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé - Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao permitir uma transação fraudulenta, apesar de ter bloqueado outras, em desconformidade com o perfil da correntista - Hipótese de culpa concorrente - Danos morais - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal - Sentença reformada para afastar a condenação em danos morais - Sucumbência recíproca reconhecida. Dá-se parcial provimento ao recurso do réu, prejudicado o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1033339-56.2024.8.26.0562; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Insurgência dos demandados. Acolhimento parcial. Banco que foi responsável por permitir a realização de duas transações simultâneas, destoantes do perfil de consumo da parte autora e para terceiro não cadastrado como favorecido, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes, configurando falha de segurança na prestação do serviço pelo banco. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. CULPA CONCORRENTE.

A despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da parte autora contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. Alegação do segundo demandado de que é apenas mantenedor da conta destinatária, sem vinculação com o autor ou com o golpe. Não acolhimento. Conquanto o golpe tenha sido perpetrado por terceiros, a instituição não cuidou do ônus de comprovar a regularidade na abertura da conta destinatária. Inobservância do dever de vigilância previsto no art. 7º da Resolução BACEN nº 4.753/2019. Fortuito interno caracterizado. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Apelações parcialmente providas. (TJSP; Apelação Cível 1121144-75.2024.8.26.0100; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2025; Data de Registro: 24/06/2025)

Ante o exposto, sempre preservada a convicção julgadora, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos para reduzir a indenização por danos materiais à proporção de 1/3 (um terço) para cada parte, cabendo a cada corréu tal condenação fracionada, portanto agora sem solidariedade, além de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, condenam-se as partes ao pagamento de custas e despesas processuais na mesma proporção acima.

Quanto aos honorários advocatícios, devem ser fixados reciprocamente, observando-se o disposto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. □

Condena-se a parte apelada ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos da parte apelante, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da pretensão rejeitada atualizada (um terço do equivalente aos danos materiais afastados mais a integralidade do montante dos danos morais afastados).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Condena-se a parte apelante, cada qual, ao pagamento de 1/3 (um terço) dos honorários advocatícios aos patronos da parte apelada, ora arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor final e atualizado da condenação.

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