



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000204143**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021519-89.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUIZ AFONSO SIMÕES PIRES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação: 1021519-89.2025.8.26.0405**

**Apelante: Banco Bradesco S.A.**

**Apelado: Luiz Afonso Simões Pires**

**Comarca: Osasco**

**Voto n. 13.106**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. PARCIAL PROVIMENTO.**

**I. Caso em Exame**

**Banco Bradesco S.A. interpôs apelação contra sentença que declarou a nulidade de contrato de empréstimo por vício na contratação e determinou a cessação de descontos e ressarcimento de valores subtraídos da conta do autor por transferências fraudulentas. A sentença também condenou o banco ao pagamento de honorários advocatícios e partilhou as custas processuais.**

**II. Questão em Discussão**

**2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a ocorrência de cerceamento de defesa e (ii) analisar a responsabilidade do banco em relação às transações fraudulentas e a possível**

**culpa concorrente do consumidor.**

### **III. Razões de Decidir**

**3. Não há cerceamento de defesa, pois a matéria é de direito e os elementos probatórios são suficientes.**

**4. O banco não comprovou a validade das transações, caracterizando falha na prestação de serviço. Contudo, reconhece-se a culpa concorrente do consumidor, que não adotou cautelas mínimas.**

### **IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente, repartindo os danos materiais entre as partes.**

**Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva, mas a culpa concorrente do consumidor deve ser reconhecida. 2. Não há danos morais configurados.**

#### **Legislação Citada:**

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14.**

**Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406, § 1º, art. 945.**

**Código de Processo Civil, art. 85, § 2º,**

**art. 98, § 3º, art. 373, II, art. 1.026, § 2º.**

**Jurisprudência Citada:**

**TJSP, Apelação Cível  
1142206-11.2023.8.26.0100, Rel. Des.  
Sérgio Gomes, 18ª Câmara de Direito  
Privado, j. 29.04.2024.**

**TJSP, Apelação Cível  
1004179-04.2022.8.26.0320, Rel. Des.  
Alexandre David Malfati, 12ª Câmara de  
Direito Privado, j. 12.09.2023.**

**STJ, Resp. nº 879.677/DF, Rel. Min. Luis  
Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 11.10.2011.**

**TJSP, Apelação Cível  
1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des.  
José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de  
Direito Privado, j. 11.07.2025.**

**TJSP, Apelação Cível  
1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des.  
Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito  
Privado, j. 10.07.2025.**

**STJ, Súmula 479.**

BANCO BRADESCO S.A. interpõe  
apelação em face da sentença de fls. 253/260, cujo  
relatório ora se adota que julgou "PARCIALMENTE  
PROCEDENTES os pedidos iniciais para, confirmando a

tutela de urgência anteriormente concedida: 1) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo pessoal número 532617344 no valor de R\$ 78.219,60 por vício na contratação; 2) DETERMINAR a imediata cessação dos descontos no benefício ou conta bancária da parte autora referente ao contrato acima descrito; 3) CONDENAR a parte requerida ao ressarcimento à parte autora do valor de R\$ 71.765,12 (setenta e um mil, setecentos e sessenta e cinco reais e doze centavos), correspondente ao montante indevidamente subtraído da conta da parte autora mediante as transferências TED fraudulentas, acrescido de correção monetária desde a data do efetivo prejuízo (data de cada transferência fraudulenta), e juros de mora desde a citação; 4) CONDENAR a parte requerida à restituição do valor das parcelas do empréstimo já descontadas da conta da parte autora, descontado eventual estorno efetuado administrativamente, em quantia a ser determinado em liquidação de sentença, acrescido de correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ) e juros de mora legais a partir da citação (art. 405 do Código Civil). A correção deverá observar a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC), e os juros moratórios serão de 1% ao mês, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância

com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Ficam partilhadas proporcionalmente as custas e despesas processuais, dada a sucumbência recíproca. Arcará a parte requerida com o pagamento de honorários de sucumbência, que fixo em 15% do valor da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Arcará a parte autora com honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro em 10% sobre o valor da parte em que sucumbiu (pedido de indenização por danos morais), observadas as disposições do art. 98, § 3º também do diploma processual, se o caso.” (fls. 259/260).

O réu apela (fls. 264/281) e, em preliminar, alega cerceamento de defesa. No mérito, pede seja julgada improcedente a ação ou, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente.

Contrarrazões de apelação às fls.



289/309.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido pelo banco (fls. 282/283).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

De início, não vislumbro cerceamento de defesa nos termos do alegado.

Com efeito, no caso vertente, discute-se matéria de direito, consistente na validade da contratação de empréstimo pelo apelado, bem como de transferências via "pix" objeto de contestação por serem produto de golpe.

Nesse aspecto, nada obsta que a matéria seja apreciada com base nas alegações das partes e elementos probatórios constantes dos autos.

No caso dos autos, demonstrado que as transações foram realizadas pelo apelado, ainda que sob a ação de criminosos.

Assim, presentes nos autos os elementos de prova suficientes ao convencimento do magistrado prolator da sentença apelada, o julgamento antecipado da lide era mesmo de rigor.

Sobre o tema, o E. Tribunal de

## Justiça do Estado de São Paulo já decidiu:

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA E REPETIÇÃO DE VALORES - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que não convencem - Cerceamento de defesa - Inocorrência - Dispensável a realização de dilação probatória - Fraude bancária afastada diante das peculiaridades do caso em concreto - Ausência de verossimilhança das alegações da autora - Comprovação da existência da contratação e da disponibilização do crédito - Fatos não impugnados objetivamente - Descontos legítimos, em exercício regular de direito - Observância ao disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO." (Apelação Cível 1142206-11.2023.8.26.0100 , Relator(a): Desembargador Sérgio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 29/04/2024; Data do Registro: 29/04/2024).

"CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NO PROCESSO. REJEIÇÃO. Como salientado em precedentes deste Tribunal de Justiça, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo. A parte não justificou a pertinência e necessidade da prova oral. Ademais, os documentos juntados por ambas as partes foram suficientes para permitir a conclusão adotada pelo magistrado a quo acerca da falha na prestação do serviço bancário. Alegação rejeitada." (Apelação Cível 1004179-04.2022.8.26.0320, Relator(a): Desembargador Alexandre David Malfati; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 12/09/2023; Data do Registro: 12/09/2023).

## Destaco, ainda, o precedente do colendo Superior Tribunal de Justiça:

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção". (Resp. nº 879.677/DF, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO; Órgão Julgador: 4ª Turma; Data do julgamento: 11/10/2011).

## Diante do exposto, afasto a alegação

de cerceamento de defesa.

Analisada a preliminar, passo à análise do mérito recursal.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações, objeto do pleito, decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de falha na prestação de serviços das instituições financeiras.

Diante da impugnação da parte requerente quanto à autenticidade das transações, cabia ao banco o ônus de comprovar sua validade.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários entram em contato com suas vítimas e, aproveitando-se de sua vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem-nas a realizar operações indesejadas, o conhecido “golpe da falsa central de atendimento”.

Tudo indica que este é o caso. Segundo constou nos autos, em 31.05.2025 o autor

recebeu diversas ligações do número “4002-0002” que se assemelha ao contato do banco apelante, após recebeu mensagem via “whatsapp” do contato “11-52380200”, momento em que a pessoa se identificou como funcionário do apelante e, sob o pretexto de que teriam sido realizadas transações financeiras suspeitas, seria necessária melhorar a segurança da conta. Afirmou que seguiu as diretrizes passadas, inclusive após ligação de vídeo, compareceu ao terminal eletrônico do banco e, seguindo as orientações do *“suposto atendente do setor de segurança do Banco Bradesco durante a ligação telefônica, que para cancelar as transações deveria refazer as transações”* (fl. 04). No dia seguinte (01.06.2025 - domingo) ainda recebeu novo contato dos fraudadores e sem conseguir acesso ao aplicativo do banco no dia 02.06 compareceu pessoalmente à agência do banco, ocasião em que foi informado tratar-se de um golpe. Foi realizado um contratação de um empréstimo (nº 532617344) do valor de R\$ 78.219,60 e 03 transações via TED no total de R\$ 149.984,72. O autor assevera que comunicou imediatamente o apelante e que buscou solução administrativa, mas sem sucesso.

O apelante ofertou serviços e mecanismos de contratação rápida digital. A fraude foi possibilitada em razão do oferecimento desse serviço a consumidor vulnerabilizado. Em que pese o direito de

contratar entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes contendo tal vício de vontade.

Não se nega o avanço na tecnologia e consequentemente a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos que demonstrem a validade e identidade das operações bancárias.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever de transparência, de informação e de segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a validade das transações.

Necessário, portanto, analisar a culpa das partes e o nexos causal quanto ao dano.

Da análise das provas contidas nos autos verifico que, em 31.05.2025, o autor recebeu

diversas ligações do número “4002-0002” que se assemelha ao contato do banco apelante, após recebeu mensagem via “whatsapp” do contato “11-52380200”, momento em que a pessoa se identificou como funcionário do apelante e, sob o pretexto de que teriam sido realizadas transações financeiras suspeitas, seria necessária melhorar a segurança da conta. Afirmou que seguiu as diretrizes passadas, inclusive após ligação de vídeo, compareceu ao terminal eletrônico do banco e, seguindo as orientações do *“suposto atendente do setor de segurança do Banco Bradesco durante a ligação telefônica, que para cancelar as transações deveria refazer as transações”* (fl. 04). No dia seguinte (01.06.2025 - domingo) ainda recebeu novo contato dos fraudadores e sem conseguir acesso ao aplicativo do banco no dia 02.06 compareceu pessoalmente à agência do banco, ocasião em que foi informado tratar-se de um golpe. Foi realizado um contratação de um empréstimo (nº 532617344) do valor de R\$ 78.219,60 e 03 transações via TED no total de R\$ 149.984,72.

Não obstante a alegação do banco apelante quanto à culpa exclusiva da demandante, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo, pois se traduziram em débito de elevada monta, sequenciais, num curto espaço de tempo, totalmente atípico do usual.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE

AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º,

do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que, por si, comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte



enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de declarar a inexigibilidade (parcial) dos débitos em discussão.

Contudo, necessário o reconhecimento da culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado do consumidor contribuiu para concretização das fraudes. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação quanto à legitimidade da informação que lhe era passada via telefone, quanto à necessidade de procedimentos de segurança.

Apesar de o autor não ter expressamente reconhecido todas as transações, é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas transações que exigiram sua confirmação com senha pessoal.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente ao autor. Se assim não o fosse, não haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico, realização de chamada de vídeo e até mesmo o comparecimento pessoal do autor a um terminal

eletrônico de autoatendimento.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. Também deveria levantar suspeitas, acerca de possibilidade de fraude, o fato de que foram realizados procedimentos em valores elevados.

Nem há que se falar em vazamento de dados. De fato, para a efetuação da fraude certamente foi necessário que informações sigilosas chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto, a parte demandante deixou de produzir qualquer prova que indicasse o sistema interno do banco como a origem do vazamento dos dados.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos como computadores e celulares utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho da demandante tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido perpetrada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Neste sentido, a sentença comporta reforma parcial para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais, compreendido nos danos materiais os valores de todas as transações (empréstimo e transferências via TED), quantia a ser determinado em liquidação de sentença.

Mantenho a forma de cálculo constante na sentença, *"a correção deverá observar a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC), e os juros moratórios serão de 1% ao mês, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência"* (fls. 259/260).

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa

concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

No que se refere aos danos morais, conforme bem constou na sentença, não caracterizado nos autos qualquer ofensa à dignidade do apelado que justificasse sua concessão, pelo que muito bem afastada.

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso do banco nos termos acima.

Considerando que, na sentença, o Juízo a quo condenou as partes nos ônus sucumbenciais de forma igualitária, tomando por base o provimento parcial dos pedidos contidos na inicial, mantenho tal condenação, devendo cada uma das partes arcar com as custas e despesas a que deu causa.

Mantenho também a condenação da demandada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação e a da demandante ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor do pedido de indenização por danos morais.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo



desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator