



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000049581

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029758-30.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, são apelados/apelantes ANDRÉ FERREIRA DE ABREU, AF DE ABREU SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA e DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 130

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1029758-30.2025.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE(S): BANCO BRADESCO S.A., DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., ANDRE FERREIRA DE ABREU e AF DE ABREU SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.

APELADO(S): BANCO BRADESCO S.A., DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., ANDRE FERREIRA DE ABREU e AF DE ABREU SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.

JUIZ (A) SENTENCIANTE: CLAUDIO SALVETTI D ANGELO

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA DOCK DESERTO. RECURSO DO BRADESCO DESPROVIDO. RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Autores alegam fraude por terceiro, que contratou empréstimo em nome do autor junto ao Banco Bradesco e realizou transferências via PIX. Pedido de declaração de inexigibilidade do empréstimo, restituição das parcelas debitadas e devolução dos valores transferidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. São duas as questões em discussão: (i) a responsabilidade do Banco Bradesco pela fraude ocorrida; e (ii) a responsabilidade da corré Dock pelas transferências realizadas.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva do Banco Bradesco está configurada pela falha nos mecanismos de segurança, não adotando medidas preventivas diante de operações atípicas.

4. A corré Dock não demonstrou falha nos mecanismos de segurança para a transferência de R\$ 38.950,00, caracterizando falha no dever de segurança.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso da ré Dock deserto. Recurso do réu Bradesco desprovido. Recurso dos autores parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes decorrentes de falhas nos mecanismos de segurança. 2. A culpa concorrente do consumidor não afasta a responsabilidade objetiva, mas

modula a reparação dos danos.

LEGISLAÇÃO RELEVANTE CITADA:

CPC, art. 487, inc. I; art. 1.013, §3º, inc. III; art. 85, §11 e §14. CC, art. 406; art. 945. CDC, art. 3º, caput e §2º; art. 6º, inc. VIII; art. 14, §3º, inc. II.

JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE CITADA:

Súmula 297 e 479 do STJ.

TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator: Spencer Almeida Ferreira; j. 28/11/2024.

TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator: Alexandre Coelho; j. 30/09/2024.

TJSP; Apelação Cível 1001865-10.2024.8.26.0484; Relator: Rui Porto Dias; j. 25/09/2025.

STJ; REsp n. 2.173.232/DF, Relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, j. 22/9/2025.

TJSP; Apelação Cível 1015091-23.2023.8.26.0224; Relator: Rosana Santiso; j. 14/10/2024.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 1.050/1.056, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*: “*Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, CONFIRMO A TUTELA ANTECIPADA e julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão da parte autora para: a) declarar a nulidade e a inexigibilidade do empréstimo impugnado na inicial feito perante o banco requerido BRADESCO (fls. 80 e 713/715 – R\$ 38.950,97) e b) condenar o banco requerido BRADESCO à restituição das parcelas do referido empréstimo que foram descontadas da conta bancária da parte autora, com correção monetária desde a data do desembolso, pela Tabela do TJSP, e com juros legais mensais, a contar da data da citação. Frisa-se que a partir de 30/08/2024, nos moldes do artigo 406 do Código Civil, com nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios, a taxa legal (SELIC menos IPCA). Desconsiderando-se eventuais juros negativos, conforme artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil. Em razão da sucumbência recíproca entre a parte autora e os requeridos, as despesas processuais serão divididas igualmente por eles. Considerando que os honorários não admitem compensação (artigo 85, parágrafo 14, do Código de Processo Civil), condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, assim como*

condeno os requeridos ao pagamento do mesmo montante.”.

Foram opostos Embargos de Declaração às fls. 1.064/1.069; 1.074/1.076 e 1.077/1.081, todos rejeitados (fls. 1.070 e 1.082).

O réu Bradesco interpôs apelação, na qual sustenta em síntese: (a) a inexistência de responsabilidade pelos fatos narrados; (b) a validade da contratação, resultante da inexistência de vício de consentimento ou falha na prestação do serviço; (c) a improcedência do pedido de restituição de valores; e (d) a necessidade de afastamento ou, subsidiariamente, de minoração dos honorários advocatícios fixados na sentença (fls. 1.086/1.109).

Os autores igualmente recorreram, alegando, em resumo: (a) a necessidade de reforma parcial da sentença para que também sejam declaradas nulas e inexigíveis as transações realizadas via PIX indicadas às fls. 59/62, por decorrerem de fraude vinculada ao empréstimo reconhecido como irregular; (b) a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais em favor do autor; e (c) o afastamento da sucumbência recíproca, com a condenação exclusiva das rés ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios (fls. 1.115/1.137).

A corré Dock também interpôs apelação, cujo conhecimento será analisado adiante (fls. 1.140/1.145).

Recursos regularmente processados, com contrarrazões apenas do réu Bradesco e dos autores (fls. 1.151/1.164; 1.165/1.199 e 1.200).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, do devido recolhimento do preparo pelo apelante Banco Bradesco S.A. (fls. 1.110/1.111, complementado às fls. 1.210/1.211), e pelos apelantes Andre Ferreira de Abreu e AF de Abreu Serviços Administrativos Ltda. (fls. 1.138/1.139) e, ainda, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, conheço dos referidos recursos.

No que tange ao apelo interposto pela corré Dock, embora tempestivo, o valor recolhido às fls. 1.146 mostrou-se insuficiente em relação ao preparo atualizado indicado às fls. 1.202. A apelante foi devidamente intimada, por meio do despacho de fls. 1.207, a complementar o preparo no prazo de cinco

dias, sob pena de deserção. Contudo, conforme certidão de fls. 1.212, não houve a complementação.

Configurada a deserção, o recurso da corrê Dock **não comporta conhecimento**.

Rejeito a preliminar de ausência de impugnação específica trazida pelo réu Bradesco em suas contrarrazões. No caso, não se verifica a alegada deficiência de dialeticidade no recurso dos autores, uma vez que o apelo demonstra inconformismo motivado e busca infirmar os pontos centrais da decisão, permitindo, portanto, o regular exame do mérito recursal.

Superadas as questões preliminares, passo à análise recursal.

O recurso do réu Bradesco não comporta provimento, ao passo que o recurso dos autores merece parcial acolhimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, na qual os autores alegam terem sido vítimas de fraude praticada por terceiro, que, mediante artifício conhecido como “golpe do falso advogado”, realizou a contratação de empréstimo em nome do autor André Ferreira de Abreu junto ao réu Banco Bradesco S.A., bem como efetuou transferências subsequentes, via PIX, utilizando tanto a conta pessoal de titularidade do autor André quanto a conta empresarial da autora AF de Abreu Serviços Administrativos Ltda., esta última mantida perante a corrê Dock Instituição de Pagamento Ltda..

A ação foi ajuizada com o propósito de obter: (i) a declaração de inexigibilidade do empréstimo pessoal contratado fraudulentamente; (ii) a restituição das parcelas debitadas da conta do autor para pagamento desse empréstimo; e (iii) a devolução dos valores transferidos no contexto da fraude, a saber: R\$ 549,61, a partir da conta pessoal mantida no Banco Bradesco; e R\$ 8.500,00 e R\$ 38.950,00, ambas transferidas da conta empresarial perante a corrê Dock, sendo esta última decorrente do crédito disponibilizado pelo empréstimo impugnado.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois as instituições financeiras exercem atividade

comercial figurando como fornecedoras por expressa disposição do artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no parágrafo 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Em consequência do entendimento supra, forçoso reconhecer que a relação havida entre as partes é de consumo, posto que caracterizada a prestação de serviços bancários pelos réus aos autores, serviços estes que devem observar os padrões de segurança e confiabilidade esperados pelo consumidor.

Os autores devem ser admitidos como consumidores, por força de ficção legal prevista no artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que pretendem nesta ação discutir a regularidade de operações realizadas em seus nomes dentro do ambiente virtual mantido pelos réus, estando, pois, expostos às práticas previstas nos Capítulos IV e V, do Título I, do referido Código.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC), era dever dos réus comprovar a legitimidade das transações impugnadas e a regularidade dos mecanismos de segurança empregados na autenticação das operações, ônus do qual não se desincumbiram.

O conjunto probatório corrobora, de modo suficiente, a dinâmica fática descrita na inicial.

Pelo que se extrai da documentação acostada (fls. 76/84), até a data da fraude o maior saldo mantido na conta de titularidade do autor André perante o Banco Bradesco não ultrapassava R\$ 5.571,65, sendo que suas transações eram fracionadas, de pequeno valor e compatíveis com a rotina financeira descrita na inicial.

Em contraste, na data de 06/12/2024, o empréstimo de R\$ 38.950,97, valor mais de sete vezes superior ao maior depósito anteriormente registrado, foi imediatamente seguido de um crédito adicional de R\$ 38.900,00, cuja origem permanece obscura e não restou devidamente esclarecida pelo réu Bradesco, elevando o saldo da conta a patamar de R\$ 80.662,90. O montante, por sua vez, foi rapidamente esvaziado no mesmo dia mediante múltiplas transferências eletrônicas.

A dinâmica das transações, a expressiva discrepância

de valores em relação ao histórico financeiro do autor e a velocidade com que os recursos foram movimentados configuram o perfil típico de fraude, circunstância que impunha redobrada atenção pelos mecanismos internos de detecção de risco.

Mesmo diante desse quadro, os réus não trouxeram aos autos qualquer investigação interna minimamente consistente, tampouco lograram demonstrar a higidez da contratação ou da autenticação eletrônica das operações impugnadas.

Registre-se que os documentos apresentados pelo réu Bradesco (fls. 689/712) referem-se a período distinto daquele em que se consumou a fraude, o que inviabiliza sua utilização para comprovação da regularidade das transações.

A *corré Dock*, por sua vez, limitou-se a sustentar ilegitimidade passiva e a afirmar que não integra a cadeia de responsabilidades pelos riscos da atividade, sem instruir o feito com relatório técnico, trilha de autenticação ou qualquer documentação mínima apta a demonstrar a legitimidade das movimentações efetuadas em seu ambiente virtual.

A sentença julgou inexigível o empréstimo fraudulento, mas não enfrentou, de forma individualizada, os pedidos relativos aos PIX contestados. Estando a causa madura para julgamento, passa-se ao exame exauriente da matéria, em aplicação da teoria da causa madura, com fundamento no art. 1.013, § 3º, III, do Código de Processo Civil, *in verbis*: “Art. 1.013. A apelação devolverá ao tribunal o conhecimento da matéria impugnada. (...) § 3º Se o processo estiver em condições de imediato julgamento, o tribunal deve decidir desde logo o mérito quando: (...) III - constatar a omissão no exame de um dos pedidos, hipótese em que poderá julgá-lo;”.

Embora o réu Bradesco sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada, que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes

e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*: “*Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.*” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras. O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“*As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.*” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“*Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“Ausência de comprovação de que as instituições financeiras tenham concorrido, ativa ou passivamente, para a prática da fraude. Ato Voluntário do Consumidor. Pagamento realizado diretamente pelo correntista, mediante uso de senha pessoal e intransferível, sem adoção das cautelas mínimas de segurança. Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva da vítima. Fortuito Externo. Situação de fraude praticada por terceiros que não decorre de risco inerente à atividade bancária. Aplicação do art. 14, §3º, II, do CDC, que exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. (...) Jurisprudência do STJ e do TJSP no sentido de afastar a responsabilidade da instituição financeira quando não há prova de falha sistêmica ou de negligência, mas apenas ato voluntário e descuidado do consumidor. Danos Materiais e Morais. Ausente nexo causal entre a conduta das rés e o prejuízo sofrido.” (TJSP; Apelação Cível 1001865-10.2024.8.26.0484; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025).

No caso dos autos, a fraude perpetrada por terceiro se qualifica como fortuito interno, pois explorou as vulnerabilidades do sistema bancário para realizar operações atípicas sem o acionamento de barreiras de

segurança eficazes. A responsabilidade objetiva do banco, portanto, está configurada.

Contudo, isso não impede o reconhecimento da culpa concorrente da vítima. No “golpe do falso advogado”, o sucesso da fraude depende de uma ação do próprio consumidor que, induzido a erro, fornece dados sigilosos, clica em links maliciosos ou aprova transações via *token*, *QR Code* ou outro meio de validação. Ao fazê-lo, ainda que de boa-fé, o consumidor descumpra um dever mínimo de cautela e concorre para o resultado danoso.

A culpa concorrente, prevista no artigo 945 do Código Civil, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo dano material, uma vez que a falha no dever de segurança permanece como causa primária do prejuízo. Todavia, ela serve como fator de modulação da reparação, especialmente no que tange aos danos extrapatrimoniais, para que não se recompense a conduta negligente da própria vítima.

Fixadas essas premissas, passa-se, inicialmente, à análise das operações realizadas na conta de titularidade do autor perante o Banco Bradesco S.A.

No tocante ao réu Bradesco, verifica-se que nenhuma medida preventiva foi adotada diante da operação extraordinária: não houve bloqueio automático, contenção temporária, notificação ao usuário ou exigência de autenticação reforçada, providências estas que constituem dimensão essencial do dever de segurança na prestação de serviços bancários. A matéria, inclusive, encontra respaldo na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe, *in verbis*:

“A responsabilidade das instituições financeiras pelos serviços prestados é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa do consumidor ou de terceiros. 4. A instituição financeira deve desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e impeçam movimentações que destoam do perfil do consumidor.” (REsp n. 2.173.232/DF, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025).

Dito isso, no tocante às operações realizadas na conta de titularidade do autor pessoa física, importa distinguir os eventos ordinários daqueles que se revelam efetivamente anômalos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O PIX de R\$ 549,61, efetuado em 06/12/2024 para a conta da empresa autora, insere-se no padrão de movimentação previamente verificado nos extratos, que demonstram transações fracionadas e de pequeno valor ao longo de todo o período examinado.

Não há qualquer demonstração nos autos de que esse valor tenha sido objeto de pulverização ou desvio subsequente, como se verificou com a maior parte dos valores provenientes do empréstimo fraudulento.

Tampouco se evidenciou esvaziamento patrimonial do autor, prejuízo definitivo relacionado a essa transferência ou falha de segurança imputável ao Bradesco.

Inexistindo dano ou irregularidade, o pedido de restituição dessa quantia não comporta acolhimento.

Diversamente, a contratação do empréstimo de R\$ 38.950,97, operação absolutamente destoante do histórico financeiro do autor, seguida de imediato e quase integral esvaziamento da conta por meio de múltiplas transferências eletrônicas realizadas no mesmo dia, caracteriza movimentação atípica e plenamente compatível com o padrão de fraude já delineado na fundamentação acima.

Diante dessa conjuntura, competia ao réu Bradesco acionar mecanismos adicionais de validação, com bloqueio preventivo, autenticação reforçada ou contato com o correntista, providências que não foram adotadas.

Caracteriza-se, portanto, falha na prestação do serviço, a atrair a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela contratação fraudulenta e pelos débitos dela decorrentes, inclusive as parcelas já debitadas.

Diante disso, impõe-se reconhecer a inexigibilidade do contrato de empréstimo e determinar a restituição ao autor das parcelas já descontadas de sua conta, porquanto indevidas.

Superada a análise da responsabilidade do réu Bradesco, cabe ainda examinar a posição da corré Dock, mesmo diante da deserção do seu recurso. Isso porque a matéria foi devolvida ao Tribunal pelo apelo dos autores, tornando necessária a apreciação do mérito em relação à instituição de pagamento.

Importa ressaltar que, embora a fraude tenha tido origem na conta pessoal do autor, seus reflexos incidiram também sobre a conta empresarial junto à corré Dock, razão pela qual cabe avaliar se houve, ou não, falha nos mecanismos de segurança nas movimentações realizadas. Para tanto, igualmente se impõe distinguir as operações compatíveis com a rotina financeira daquelas que exigiriam maior rigor nos protocolos de segurança.

O PIX de R\$ 8.500,00, originado da conta empresarial da autora AF de Abreu, não apresenta qualquer desconformidade relevante: os extratos juntados aos autos (fls. 85/89) revelam que a conta registra movimentação intensa, com pagamentos e recebimentos em valores iguais ou superiores ao mencionado montante.

Inserida no padrão ordinário da atividade empresarial, a operação não ostenta indícios de atipicidade capazes de acionar ferramentas reforçadas de detecção de risco, nem configura falha concreta nos sistemas da instituição de pagamento.

Nessas condições, o evento deve ser compreendido como fortuito externo em relação à corré Dock, pois decorre de fraude perpetrada na esfera pessoal do correntista, sem que haja defeito no ambiente da instituição de pagamento. Assim, não há responsabilidade da corré por esse específico débito.

Situação diversa, contudo, apresenta-se em relação à transferência de R\$ 38.950,00 efetuada a partir da mesma conta empresarial.

Embora a movimentação da conta seja dinâmica e envolva valores expressivos, o crédito anterior de R\$ 38.850,00, recebido poucos instantes antes, seguido de transferência quase equivalente, inclusive superior ao valor recém-ingressado, revela operação singular e atípica, destoante do padrão ordinário verificado nos extratos.

O esvaziamento do valor creditado — inclusive com complementação de recursos próprios para a realização da transferência de R\$ 38.950,00 — e sua imediata destinação a terceiro sem histórico de relacionamento financeiro, deveria ter acionado mecanismos adicionais de verificação, tais como bloqueio preventivo, autenticação reforçada, análise de perfil ou, ao menos, notificação ao usuário.

A ausência de qualquer providência, aliada à inexistência de demonstração de auditoria interna ou contenção automatizada, caracteriza falha no dever de segurança também por parte da corré Dock, que responde objetivamente pelo evento danoso.

Não obstante a falha de segurança, tal circunstância não torna o consumidor titular do crédito, nem autoriza sua restituição direta. O montante corresponde ao empréstimo concedido pelo réu Bradesco, não integrando em momento algum o patrimônio do autor.

O consumidor não pode, simultaneamente, afirmar a inexistência da contratação e pretender a apropriação do valor decorrente do empréstimo inválido. Da mesma forma, não há base jurídica para que o réu Bradesco exija do correntista a devolução de quantia que foi comprovadamente pulverizada por agentes fraudulentos.

Assim, eventual recomposição desse montante constitui matéria interna entre os prestadores de serviço envolvidos, a ser discutida nas vias próprias, não havendo interesse jurídico do autor em exigir a restituição de valores que jamais chegaram a integrar seu acervo patrimonial.

No que toca ao pedido de indenização por danos morais, embora reconhecida a falha no dever de segurança das instituições financeiras, a configuração da fraude, por si só, não conduz automaticamente ao dever de compensação extrapatrimonial.

Conforme se extrai dos autos, o êxito do chamado “golpe do falso advogado” pressupõe atuação ativa do próprio consumidor, que, ainda que ludibriado, forneceu informações sensíveis e viabilizou a autenticação de operações atípicas em seus dispositivos. Tal conduta configura culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, pois a vítima, ao deixar de observar dever mínimo de cautela na guarda de seus dados e na confirmação da identidade de supostos interlocutores, contribuiu de forma relevante para o resultado danoso.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, “*se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado*” (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São

Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in Dano Moral, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

No caso concreto, é inegável que a situação vivenciada pelo autor gerou preocupação, aflição e desconforto. Todavia, à luz da culpa concorrente verificada, sem notícia de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, exposição pública vexatória ou qualquer outro fato que evidencie abalo intenso e duradouro à sua esfera íntima, não se mostra juridicamente adequado impor condenação por dano moral.

A indenização extrapatrimonial não pode servir de prêmio à própria displicência da vítima, sob pena de esvaziar a função pedagógica do instituto e estimular comportamentos pouco diligentes na utilização de canais digitais.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça tem se orientado no sentido de que, em hipóteses de fraude bancária com participação relevante do consumidor, a reparação deve se concentrar na recomposição do dano material, afastando-se a indenização por dano moral quando ausentes elementos adicionais de humilhação pública, exposição da imagem ou degradação acentuada da dignidade da vítima.

“Aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira em fraudes bancárias, sendo admitida a culpa concorrente do consumidor como atenuante da responsabilidade. 2. A ausência de dano moral ocorre quando o consumidor contribui significativamente para a materialização da fraude.” (TJSP; Apelação Cível 1015091-23.2023.8.26.0224; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024, g.n.)

Diante desse contexto, afasta-se o pedido de indenização por danos morais, porquanto não configurada lesão relevante à esfera extrapatrimonial do autor, à luz da culpa concorrente verificada e da ausência de elementos que indiquem abalo de maior gravidade.

Evidenciada, portanto, a falha na prestação do serviço em relação ao empréstimo fraudulento e às transações de alta atipicidade dele

decorrentes, e não tendo os réus comprovado a regularidade dos mecanismos de segurança utilizados na autenticação das operações, impõe-se a manutenção da sentença quanto ao reconhecimento da inexistência da contratação impugnada e à consequente inexigibilidade das obrigações dela decorrentes, com devolução ao autor apenas dos valores efetivamente descontados de sua conta a título de parcelas do empréstimo.

No que se refere às operações realizadas via PIX, importa consignar, em síntese, que a solução jurídica deve observar a particularidade de cada lançamento. O PIX de R\$ 549,61, por não ter ocasionado prejuízo ao autor nem revelado falha dos mecanismos de segurança, não comporta restituição. O mesmo se aplica ao valor de R\$ 8.500,00, cuja movimentação se manteve dentro do padrão ordinário da conta empresarial, caracterizando fortuito externo em relação à instituição de pagamento.

Diversamente, a transferência de R\$ 38.950,00, embora decorrente de falha de segurança identificada no ambiente da corré Dock, não gera crédito em favor do consumidor, pois o montante corresponde ao empréstimo fraudulento concedido pelo réu Bradesco e jamais integrou o patrimônio dos autores. A recomposição financeira desse valor, portanto, constitui matéria interna entre as instituições réas, estranha aos limites subjetivos e objetivos do presente processo.

Nos termos deste julgamento, considerando a menor sucumbência experimentada pelos autores, os ônus sucumbenciais comportam redistribuição, nos seguintes termos:

a) aos autores caberá o pagamento de 40% das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor das indenizações por danos morais pretendidas, mantido, quanto a estes, o patamar definido na r. sentença;

b) aos réus caberá o pagamento de 60% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, já incluído o acréscimo decorrente do trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, *in verbis*: “Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. (...) § 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento.”.

Fica vedada a compensação de honorários, na forma do artigo 85, parágrafo 14, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **não conhecer do recurso da corré Dock, por negar provimento ao recurso do réu Bradesco S.A. e por dar parcial provimento ao recurso dos autores.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator