



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000264940

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033589-41.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante LESSANDRO MARTINS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



JL - JV

Voto nº 19453

Apelação nº 1033589-41.2025.8.26.0114

Apelante: Lessandro Martins da Silva

Apelado: Banco Bradesco S.A.

Origem: Foro de Campinas – 9ª Vara Cível

Juiz prolator: Dr. Eduardo Bigolin

Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária. Responsabilidade objetiva. Culpa concorrente. Parcial provimento.

I. Caso em exame

Tratase de apelação interposta em ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito, envolvendo fraude bancária praticada mediante “golpe da falsa central”, por meio da qual foram realizados empréstimo não reconhecido, transferências via PIX e compras em cartão de crédito. A sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais.-se de apelação interposta em ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito, envolvendo fraude bancária praticada mediante “golpe da falsa central”, por meio da qual foram realizados empréstimo não reconhecido, transferências via PIX e compras em cartão de crédito. A sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais.

II. Questão em discussão

2. A controvérsia envolve: (i) verificar se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes da fraude;

(ii) analisar se a conduta do consumidor caracteriza culpa exclusiva ou se há culpa concorrente; (iii) definir a existência de falha no dever de segurança do serviço bancário, especialmente quanto ao bloqueio do cartão de crédito; (iv) examinar a necessidade de restituição dos valores descontados e seus critérios; (v) avaliar a configuração, ou não, de dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

3. Aplicase o Código de Defesa do Consumidor às

instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ, sendo objetiva a responsabilidade pela falha na prestação dos serviços (CDC, art. 14 e Súmula 479 do STJ).-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ, sendo objetiva a responsabilidade pela falha na prestação dos serviços (CDC, art. 14 e Súmula 479 do STJ).

4. Ainda que o consumidor tenha contribuído para a fraude ao seguir instruções de falsos atendentes, sua conduta não afasta a responsabilidade da instituição financeira, diante de falhas de segurança que permitiram a contratação do empréstimo, a transferência via PIX e, especialmente, o desbloqueio automático do cartão após solicitação de cancelamento.

5. Configurase culpa concorrente, conforme orientação consolidada em precedentes do STJ e desta Corte, notadamente em fraudes que envolvem engenharia social.-se culpa concorrente, conforme orientação consolidada em precedentes do STJ e desta Corte, notadamente em fraudes que envolvem engenharia social.

6. A restituição dos valores deve ocorrer de forma simples, admitida compensação com eventual saldo remanescente de depósito não transferido, a ser apurado em liquidação.

7. Inexistem danos morais indenizáveis, porque não demonstrada violação significativa à esfera extrapatrimonial do consumidor, nem comprometimento relevante de sua subsistência.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente por falha no dever de segurança que contribui para fraudes praticadas mediante engenharia social.

A culpa concorrente do consumidor não afasta o dever de restituição dos danos materiais, que deve ocorrer de forma simples.

A configuração de dano moral exige violação relevante aos direitos da personalidade, não caracterizada quando inexistente repercussão expressiva na esfera extrapatrimonial da vítima.

Vistos.

A r. sentença (fls. 267/271), cujo relatório adoto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos que **LESSANDRO MARTINS DA SILVA** formulou em face de **BANCO BRADESCO S.A.**, nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas, e despesas processuais, devidamente atualizadas da data do desembolso e juros de mora a partir do trânsito em julgado, bem como dos honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, com correção monetária a partir do ajuizamento da ação e juros de mora a contar do trânsito em julgado. A exigibilidade de tais verbas fica suspensa, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC, em razão da gratuidade de justiça deferida ao autor."

Irresignada, recorre a parte autora (fls. 277/286), aduzindo, em síntese, que: **1)** a relação jurídica é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ; **2)** configura falha grave no dever de segurança a ausência de mecanismos capazes de identificar e barrar transações completamente fora do perfil do correntista; **3)** a primeira transferência via PIX foi realizada sob indução fraudulenta, caracterizando golpe de engenharia social, e todas as demais operações subsequentes não foram realizadas pelo apelante; **4)** houve manifesta falha do banco, que não

bloqueou efetivamente o cartão de crédito após solicitação expressa do autor, permitindo a realização de compra fraudulenta em 09/05/2025; **5)** ainda que se reconheça alguma contribuição do consumidor na primeira transferência via PIX, tal fato caracterizaria mera culpa concorrente, não afastando o dever de reparação do dano material; **6)** os danos morais são presumidos (*in re ipsa*). Pugna pelo provimento do recurso para reforma integral da r. sentença

Recurso tempestivo e isento de preparo.

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 291/318), sustentando a manutenção integral da r. sentença. Alega que a própria narrativa da parte apelante evidencia que as operações foram realizadas mediante sua participação direta, ainda que induzido por terceiros, caracterizando culpa exclusiva da vítima. Subsidiariamente, requer o reconhecimento de culpa concorrente.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de “*ação de obrigação de fazer c/c declaração de inexigibilidade de débito*”.

Narra a exordial que a parte autora no dia 06/03/2025, por volta das 19h, recebeu ligação supostamente oriunda do Banco Bradesco, tendo sido indagado sobre determinada transação em sua conta. Sustentou que, após negar a realização de qualquer compra, foi transferido para um segundo atendente, permanecendo horas em linha, sendo informado de que sua conta havia sido invadida e que fora realizado empréstimo bancário em seu nome no valor de R\$ 10.000,00, quantia essa rapidamente transferida via PIX para contas de terceiros. Afirmou que, no dia seguinte (07/03/2025), compareceu à agência bancária e solicitou o cancelamento do cartão e emissão de novo cartão, sendo atendido pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gerente. Aduziu, contudo, que o banco não realizou o cancelamento definitivo do cartão, mas apenas bloqueio temporário, que foi automaticamente desfeito sem sua autorização. Narrou que, em 09/05/2025, criminosos realizaram duas novas compras com seu cartão: uma no valor de R\$ 4.299,00, parcelada em duas vezes de R\$ 2.149,50, junto ao estabelecimento *PGZDESPACHANTEPOTNC*, e outra no valor de R\$ 33,00, junto ao estabelecimento *MPADEGADOBIL*. Alegou ter registrado Boletim de Ocorrência.

Pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição do valor de R\$ 10.000,00 transferido via PIX, a restituição em dobro dos valores descontados no cartão de crédito (R\$ 8.664,00), a exclusão de seu nome de cadastros de inadimplência e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

A parte ré apresentou contestação (fls. 104/139). Preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das transferências e falta de interesse de agir. No mérito, sustentou a culpa exclusiva da vítima, alegando que o autor, ao seguir as instruções dos golpistas, validou as operações com suas credenciais pessoais. Impugnou a existência de ato ilícito ou dano moral indenizável.

Em réplica (fls. 243/266), a parte autora rebateu as preliminares arguidas e reiterou os argumentos da inicial, alegando falha no dever de segurança e vazamento de dados pessoais pela instituição financeira.

Instadas a especificarem provas, o réu requereu o depoimento pessoal do autor (fls. 242), enquanto a parte autora requereu a exibição de relatórios técnicos e registros das transações (fls. 263/264).

Sobreveio, então, sentença antecipada de mérito.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Não obstante o entendimento adotado pelo Juízo a quo sobre a culpa exclusiva da parte autora, entendo que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente do consumidor.

Consoante o fato narrado, a petição inicial relata que o autor recebeu ligação telefônica de suposto atendente da central do banco réu no dia 06/03/2025, ocasião em que, após enganosas informações sobre invasão de sua conta, houve contratação de empréstimo bancário no valor de R\$ 10.000,00, quantia rapidamente transferida via PIX para contas de

terceiros identificados como Flávia Vitória da Silva e Felipe dos Santos Almeida. Ademais, narra que, após comparecer à agência bancária no dia seguinte e solicitar o cancelamento do cartão de crédito, o banco apenas realizou bloqueio temporário, que foi automaticamente desfeito, permitindo que, em 09/05/2025, fossem realizadas duas compras fraudulentas: uma no valor de R\$ 4.299,00 e outra de R\$ 33,00.

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do autor, que recebendo ligação de um falso atendente, acabou por seguir orientações e permitir que terceiros tivessem acesso ao seu aplicativo bancário, conforme descrito no próprio Boletim de Ocorrência de fl. 24, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição do autor pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que a instituição financeira também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, o banco requerido contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da parte autora, culminando na realização do empréstimo e das transações via PIX ora impugnadas. Ademais, houve falha no procedimento de bloqueio do cartão de crédito, uma vez que, apesar da comunicação do autor à agência no dia 07/03/2025, solicitando o cancelamento do cartão, o banco apenas realizou bloqueio temporário, posteriormente desfeito sem autorização do consumidor, o que permitiu a realização de novas compras fraudulentas em 09/05/2025.

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, o qual permitiu a efetivação da transação impugnada.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. **5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.** Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões

magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. **8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** **9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.** 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. **4. O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor, configurando culpa concorrente.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na

forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi

rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.** Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. **Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de**

responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido. Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025)

A restituição dos valores indevidamente descontados deve ser feita de forma simples, inexistindo má-fé da instituição financeira. Deve ser permitida ainda a compensação com valor depositado na conta da parte autora, que não tenha sido transferido pelos fraudadores a terceiro, a ser objeto de liquidação de sentença.

De outro lado, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, sendo necessária a comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte, o que não se vislumbra na hipótese, tendo em vista a atuação culposa da parte demandante.

Aliás, afere-se que não houve negatização do seu nome ou qualquer outra consequência a importar em mácula ao direito de personalidade, o que afasta a configuração de danos morais indenizáveis.

Nesse sentido, é firme o entendimento deste E.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

*Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Sentença improcedência – Recurso do autor. Fraude mediante instalação de aplicativo através de falsa central de atendimento - Realização de empréstimo seguido de transferências sucessivas, em desconpasso com o perfil de movimentação da conta do autor – Banco que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações. Circunstância, todavia, que no caso concreto se adequa apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor, pois restou evidenciado que o acesso dos terceiros à conta do autor foi por ele próprio facilitado, convencido pelo enredo criado pelos fraudadores, que o instruíram a instalar aplicativo em seu celular com fornecimento de dados – Conduta descuidada do correntista, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições bancárias nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da atual jurisprudência desta Corte, devendo as partes arcar com 50% do prejuízo ocorrido. Dano moral – Inocorrência – **Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade.** Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000970-73.2023.8.26.0067; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 01/04/2024; Data de Registro: 01/04/2024)*

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE ELETRÔNICA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. REPETIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelações cíveis contra sentença parcialmente procedente em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, proposta por Claudia Aparecida Alves Barbosa contra o Banco Cooperativo Sicredi S.A. Alegou ter sido vítima de golpe da falsa central, com crédito indevido de R\$ 3.450,00 e movimentações via PIX de R\$ 3.551,00. A sentença reconheceu a inexistência de contratação, determinou restituição em dobro e rejeitou os danos morais. Apela a autora pelo reconhecimento do abalo moral e afastamento da compensação; o banco, pela validade do contrato, inexigibilidade de restituição e ausência de responsabilidade. II. Questão em discussão Há cinco questões em discussão: (i) definir se há relação contratual válida entre as partes diante de fraude bancária. (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos. (iii) determinar se é cabível a repetição em dobro dos valores descontados. (iv) verificar se há direito à indenização por danos morais. (v) examinar a possibilidade de compensação entre valores indevidamente pagos e crédito fraudulento. III. Razões de decidir A fraude praticada por terceiro configura vício de consentimento, tornando inexistente a relação jurídica, nos termos dos arts. 138, 145 e 171, II, do CC. A instituição financeira responde objetivamente (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ), sendo inaplicável a excludente de fato de terceiro. A ausência de mecanismos eficazes de segurança e o processamento de transações atípicas

*evidenciam falha na prestação do serviço. É devida a restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC), ante a conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme STJ (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS). Inadmissível a compensação entre valor creditado e quantia restituída, dada a inexistência de relação obrigacional e ausência de vantagem real à autora. Não configurado o dano moral, por inexistência de repercussão relevante na esfera extrapatrimonial e existente contribuição da autora na produção do resultado. Ainda que a conduta da autora não impeça a reparação material, tem influência na caracterização do abalo moral. Sentença parcialmente reformada. IV. Dispositivo e tese Recurso da autora parcialmente provido. Recurso do banco desprovido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ. 2. Cabe restituição em dobro diante da violação à boa-fé objetiva, independentemente de má-fé, conforme entendimento do STJ. 3. Inadmissível a compensação entre débito fraudulento e crédito indevido, ante a ausência de proveito econômico pela vítima. 4. **O dano moral exige violação relevante a direitos da personalidade, não configurada no caso concreto.** 5. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CC, arts. 138, 145, 171, II, e 927, caput; CDC, arts. 6º, VI e VIII; 14, caput e § 3º; 42, parágrafo único. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS. (TJSP; Apelação Cível 1011564-82.2024.8.26.0077; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)*

Assim sendo, o banco réu deve responder pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízos causados, devendo ser reformada a sentença para: 1) declarar a inexigibilidade do débito; 2) condenar a parte ré a restituir, de forma simples, os valores indevidamente descontados, a ser apurado em liquidação de sentença.

Quanto aos acréscimos legais, serão devidos, correção monetária, que observará o disposto no artigo 389 do Código Civil, e juros legais a partir do evento danoso, que deverão observar o disposto no artigo 406, §1º, §2º e §3º do Código Civil.

Ante o resultado do julgamento, condeno o banco réu ao pagamento de 60% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido (débito tornado inexigível). Condeno a parte autora ao pagamento de 40% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor pedido a título de danos morais, observando-se a gratuidade da justiça concedida.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA