



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000103213

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034818-15.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados DANIEL MARANON TERRÍVEL e ANA CAROLINA MALAGUTTI TERRÍVEL, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 54358

APEL.N°: 1034818-15.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DO JABAQUARA – 4ª

VARA CÍVEL

**APTES. : DANIEL MARANON TERRÍVEL, ANA CAROLINA
MALAGUTTI TERRÍVEL E BANCO BRADESCO S/A**

APDOS. : OS MESMOS

JUÍZA PROLATORA: SAMIRA DE CASTRO LORENA

“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – TRANSAÇÕES INDEVIDAS – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – CULPA EXCLUSIVA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – I – Sentença de parcial procedência – Apelos de ambas as partes – II - Relação de consumo caracterizada – Autores vítima do denominado 'golpe da falsa central telefônica' – Responsabilidade objetiva do fornecedor decorrente do risco integral de sua atividade – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ no recurso repetitivo REsp nº 1.199.782/PR – Súmula nº 479 do STJ – Autores, contudo, que não se acautelaram e disponibilizaram a fraudadores meios para efetivarem o ilícito – Coautor que por ocasião do recebimento de chamada telefônica de terceiro fraudador que se passou por funcionário do banco fora do expediente bancário e ludibriado, acabou seguindo orientação do interlocutor para cancelamento de suposta operação, o que acabou propiciando acesso ao terceiro ao aplicativo do banco, resultando na efetivação das operações questionadas e facilitando a conduta ilícita – Ausência de elementos nos autos demonstrando ter havido vazamento de dados pessoais e sigilosos dos autores ao fraudador que os enganou – Contudo, operação de empréstimo que não era do perfil de consumo dos autores - Instituição financeira que reconheceu que o empréstimo era fraudulento com ressarcimento de parte do valor do PIX tão logo houve a comunicação - Falha na prestação dos serviços do réu, ante à sua morosidade e falta de zelo em adotar, imediatamente, as providências necessárias para bloquear tais operações e salvaguardar o patrimônio dos consumidores - Culpa concorrente caracterizada - Inteligência do art. 945 do CC – Danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais que devem ser repartidos em igual proporção entre as partes – Incabível a responsabilização do réu ao pagamento de indenização por dano moral aos autores, os quais contribuíram culposamente para a efetivação da fraude que lhes gerou os prejuízos de cunho patrimonial - Precedentes deste E. TJSP - III- Sentença mantida pelos próprios fundamentos – Art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do NCPC - Apelos improvidos.”

Apelo dos autores em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexistência de relação contratual c.c. indenização por danos morais e materiais.

Sustentam a ausência de culpa concorrente. Alegam que o fato de a fraude ter ocorrido no final de semana é irrelevante, visto que o próprio sítio da instituição financeira aponta que o serviço “Fone Fácil” é disponível 24h por semana, nos sete dias da semana. Aduzem que tal espécie de crime somente é concretizada se o estelionatário demonstrar conhecimento de dados bancários e pessoais para conseguir ludibriar a vítima, o que denota vazamento de dados sigilosos dos apelantes ao fraudador. Destacam que o vazamento de dados bancários já constitui falha grave na prestação do serviço, porquanto o acesso indevido às informações sigilosas do consumidor – por parte dos fraudadores – ocorre no âmbito interno das instituições financeiras. Aduzem que houve grave falha de segurança por parte do apelado no tocante ao empréstimo pessoal, tendo em vista que a preposta da própria instituição financeira admitiu que a transação destoava do perfil de consumo dos apelantes, haja vista que não há histórico de contratação de empréstimo nesta modalidade. Sustentam que uma vez comprovada que a transação é incompatível com o perfil dos apelantes, competia a instituição financeira identificar imediatamente a movimentação anormal e adotar as medidas de segurança cabíveis antes de efetivá-la, ainda que o correntista tenha sido induzido por terceiros, fato que não ocorreu, configurando-se, assim, falha grave na prestação do serviço bancário. Aduzem que a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira não se desincumbiu do seu ônus probante, pois se limitou a defender a regularidade da contratação do empréstimo, sem sequer acostar aos autos qualquer documento relativo ao empréstimo bancário em lide. Sustentam que a transferência via pix somente ocorreu devido ao sucesso do empréstimo fraudulento. Alegam que a instituição financeira, ao aceitar a contestação administrativa do Pix com devolução parcial do valor, reconheceu a fraude acessória da primeira transação (empréstimo). Acrescentam que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, sendo inaplicável a culpa concorrente ao caso. Pretendem a declaração de inexigibilidade integral dos débitos relativos às duas transações questionadas e a restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados. Subsidiariamente, pretendem a devolução de forma simples. Pugnam pela condenação do apelado ao pagamento de danos morais. Prequestionam a matéria suscitada (fls. 253/270).

Apela, adesivamente, o banco réu alegando que não houve falha no serviço bancário, pois as transações questionadas foram realizadas mediante a utilização de credenciais de uso pessoal e intransferível dos autores. Sustenta que a culpa exclusiva da vítima não foi devidamente ponderada, já que os autores, de forma imprudente, forneceram informações sigilosas aos fraudadores. Alega que a teoria do fortuito interno não é aplicável ao caso concreto, considerando que a fraude ocorreu em ambiente externo ao banco, não envolvendo falhas de seus sistemas ou mecanismos de segurança e que não restou comprovado o vazamento de dados sigilosos. Aduz que os autores foram vítimas do golpe da falsa central telefônica. Alega falta de dever de cuidado dos apelantes. Sustenta que o cliente forneceu seus dados de acesso aos fraudadores, ou este mesmo realizou o login, e procedeu com as operações, ao seguir as orientações dos fraudadores, o que afasta qualquer responsabilidade da instituição financeira no caso em comento. Alega que o caso foi submetido ao departamento de segurança, que não identificou qualquer indício de quebra de segurança ou falha sistêmica. Aduz que as transações foram autorizadas utilizando-se do dispositivo mobile com cadastro ativo de M-Token desde 06.06.2023. Ademais, verificou-se que a cliente possui perfil de acesso ao canal, com histórico consistente, reforçando a legitimidade das operações realizadas. Sustenta a ausência de obrigatoriedade do banco em identificar transações fora do perfil do consumidor. Aduz que estão presentes as excludentes de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro. Sustenta que não ser devida a restituição de valores no de reconhecimento de culpa concorrente ou exclusiva dos autores. Requer o total provimento do recurso ((fls. 279/306)).

Contrarrrazões dos autores às fls. 317/331, pugnando pelo improvimento do recurso adesivo.

Ausente contrarrrazões do réu.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação contratual c.c. indenização por danos morais e materiais, movida por Daniel Maranon Terrível e Ana Carolina Malagutti Terrível, em face de Banco Bradesco S.A.

Alegam os autores, em síntese da inicial, que são titulares de uma conta conjunta perante o réu, conta nº 13569-0, agência 2385 e que, no dia 20/09/2024, sexta-feira, o coautor recebeu um SMS de um número identificado pelo réu, o qual informava a realização de uma compra via cartão virtual, bem como solicitava o contato por meio de um número telefônico, caso não reconhecesse a aquisição. Afirmaram que ao não reconhecer a compra, o coautor realizou a ligação e foi encaminhado ao "Fone Fácil" do banco e atendido por uma preposta do réu, a qual informou que entraria em contato com o autor no próximo dia, para que fosse finalizado o cancelamento da compra.

Aduzem que no dia 21/09/2024, sábado, por volta das 09h, o coautor recebeu uma ligação da preposta do réu, momento em que foi informado que seu aplicativo e cartões tinham sido clonados, bem como que, na ocasião, foi comunicado sobre a existência de um PIX no valor de R\$ 58.900,00 em favor terceiro desconhecido. Mencionaram que a preposta do réu informou que a conta do autor passaria por um procedimento de segurança, para que os cartões e o aplicativo fossem bloqueados, bem como para que o valor do PIX fosse estornado, tendo sido informado todos os dados do autor e movimentação bancária dos últimos dias. Alegaram que por ocasião do contato o coautor não passou senha e seus dados pessoais e que ao acessarem o aplicativo, verificaram que, durante o telefonema, fora realizado empréstimo pessoal fraudulento no montante de R\$73.209,50 em nome da coautora e PIX de R\$ 58.900,00 em favor de desconhecido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustentaram que nunca solicitaram empréstimo, que a transação destoava do perfil dos clientes e que foi concedido o empréstimo sem nenhuma cautela de segurança, tendo ocorrido falha na prestação de serviços. Alegaram que contestaram as operações rapidamente e que o PIX foi estornado parcialmente, no valor de R\$18.580,47. Alegaram a incidência de relação de consumo, requereram a inversão do ônus da prova, afirmaram que sofreram danos materiais, fazendo jus à restituição em dobro dos valores cobrados e danos morais.

Postularam a concessão de tutela de urgência para suspensão da exigibilidade das parcelas mensais decorrentes do empréstimo nº 510615704 e, ao final, a procedência do pedido, com confirmação da tutela de urgência, declaração de inexistência do empréstimo no valor de R\$ 73.209,50 (contrato nº 510615704) e condenação do réu à restituição em dobro dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais. Os autores efetuaram depósito judicial do valor de R\$ 32.889,97 (fls. 40/43).

A inicial foi aditada para retificar o valor da causa para R\$123.529,03 (fls. 47/48).

Em contestação, o banco réu, alegou, preliminar de ilegitimidade passiva e requereu a inclusão como litisconsorte do beneficiário do PIX, José Marcos Santos da Silva. No mérito alegou, em resumo, que caso seja julgado procedente o pedido, o contrato deverá ser anulado retornando as partes ao status quo ante, com a declaração de inexigibilidade do débito e a determinação para que os autores restituam o valor do empréstimo réu, com os encargos de mora, autorizando a compensação dos créditos. Fez considerações sobre o ônus da prova e que a transferência via PIX apenas pode ser realizada dentro da interface do aplicativo do banco, o que exige a confirmação de senha de segurança e token. Alegou que não apurou qualquer falha na prestação de serviços. Mencionou que os autores não indicaram o número telefônico utilizado pelo suposto fraudador e ausência de juntada de provas mínimas. Negou ter havido vazamento de dados e que a ligação teria se originado de dentro da agência bancária. Mencionou que os autores, sem confirmar a veracidade da ligação por meio de canais oficiais, forneceram voluntariamente seus dados e senhas, permitindo o acesso ao seu aplicativo bancário e realizando as operações solicitadas pelos criminosos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afirmou que em seu site faz advertências a respeito de fraudes. Disse que a fraude não ocorreu por falha no sistema, nem perfil já que há confissão que foi feita a operação. Mencionou que o cliente não agiu com o mínimo de cuidado. Afirmou que para se ter acesso ao aplicativo do réu é necessária a informação do Login (ID BRADESCO), bem como da senha, de modo que o cliente realizou o login em seu aplicativo bancário, e instalou o aplicativo, permitindo o acesso remoto pelos fraudadores. Alegou que as práticas de segurança adotados pelo réu são insuficientes quando o próprio cliente confessa que forneceu a chave de segurança. Discorreu sobre a legitimidade das transações e que foram autorizadas utilizando-se do dispositivo mobile com cadastro ativo de M-Token desde 06.06.2023, que a cliente possui perfil de acesso ao canal, com histórico consistente, reforçando a legitimidade das operações realizadas, bem como que a transferência foi realizada mediante leitura de QR Code. Disse que foi realizado a abertura de duas infrações, por do MED, sendo a contestação aceita com devolução parcial do valor. Mencionou que não possui obrigatoriedade de identificar transações realizadas fora do perfil de consumo habitual dos clientes. Alegou, quanto ao empréstimo, que se trata do contrato 404579718 na modalidade de empréstimo pessoal realizado no INTERNET/SHOPCREDIT (Celular), o qual foi efetuado por aplicativo, e por meio de senha da conta corrente e chave de segurança ou token, não existindo contrato físico. Aduziu a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e culpa exclusiva do consumidor, ou, subsidiariamente, culpa concorrente. Impugnou a ocorrência de danos materiais e morais (fls. 111/48)

Em primeira instância, entendendo a MM. Juíza "a quo" pela existência de culpa concorrente entre as partes, a ação foi julgada parcialmente procedente, para declarar a inexigibilidade de metade dos débitos relativos às transações questionadas. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, cabendo 50% ao patrono de cada parte (fls. 217/227).

Contra esta decisão insurgem-se as partes.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. sentença, ou acrescentar novos argumentos, vez que suficientemente motivada, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito, os quais sintetizo para a necessária compreensão do tema, que ora se transcreve:

"(...)No mérito, o pedido é procedente em parte.

Com efeito, cinge-se a controvérsia sobre a exigibilidade de transações bancárias realizadas nas datas de 21/09/2024 e lançadas na conta corrente em 23/09/2024, consistentes em um PIX no valor de R\$ 58.900,00 destinado à José Marcos Santos da Silva e empréstimo bancário (Cédula de Crédito Bancário nº 510615704) firmado em nome da coautora Ana Carolina no valor de R\$ 73.209,50, para pagamento em 60 parcelas de R\$ 2.490,00 (fls. 26, 29/31 e 32/33); ocorrência de defeito na prestação de serviços pelo réu (segurança) e responsabilidade deste último em reparar os prejuízos materiais e moral que os autores alegaram terem sofrido.

Nesse passo, analisando o conjunto probatório, infere-se que ambas as partes contribuíram para a efetivação das transações fraudulentas.

Nesse passo, houve conduta culposa do coautor (imprudência), por ocasião do recebimento de chamada telefônica de terceiro fraudador que se passou por funcionário do banco fora do expediente bancário (21/09/2024, sábado) e ludibriado, acabou seguindo orientação do interlocutor para cancelamento de suposta operação, o que acabou propiciando acesso ao terceiro ao aplicativo do banco, resultando na efetivação das operações questionadas e facilitando a conduta ilícita.

A este respeito constou do boletim de ocorrência: "No dia 20/09/2024 recebi uma mensagem pelo celular notificando uma transação pelo Bradesco, entrei em contato no telefone enviado, sendo encaminhado ao 'fone fácil' Bradesco, onde comunicaram que iriam entrar em contato comigo hoje pela manhã, no dia 21/09/2024, me ligaram por volta das 09:00 para realizar o cancelamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da compra , durante a ligação fui orientado a realizar um cancelamento, porém durante o atendimento falso, me orientaram a realizar um cancelamento pix no valor de 58 mil reais , ao entrar na conta, observo um empréstimo pessoal de 73 mil reais e um pix feito no valor de cancelamento 58 mil reais ao Jose Marcos Santos da Silva , suspeito da ligação e entro em contato com o Bradesco , onde fui informado ter sofrido um golpe , sendo realizado um empréstimo de 73 mil reais e um pix de 58 mil reais , ambos sem a minha autorização, dessa forma , sou orientado a realizar um boletim de ocorrência para cancelamento do empréstimo e cancelamento do pix" (fls. 34/35, negritei).

A par disso, é fato notório que os bancos não contatam seus clientes para promover procedimentos de segurança, testes, atualizações ou correções de erros sistêmicos sobretudo em finais de semana, de modo que, no contexto apresentado, tudo indica que os autores foram vítima do notório golpe da falsa central de atendimento. Não há ainda elemento algum nos autos demonstrando ter havido vazamento de dados pessoais e sigilosos dos autores ao fraudador que os enganou.

Por outro lado, observa-se que os consumidores tentaram minimizar os danos, haja vista que, após perceberem a ocorrência das operações fraudulentas, entraram rapidamente em contato com os prepostos do réu e lavraram boletim de ocorrência, obtendo pouco dias depois o ressarcimento administrativo de parte do valor do PIX – R\$ 18.580,47 (fls. 27/28, 34/35 e 37).

Por seu turno, também incide a responsabilidade do réu sobre os eventos danosos, haja vista que a operação de empréstimo não era do perfil de consumo dos consumidores, que nunca tinham feito (fls. 67), e a própria instituição financeira reconheceu que o empréstimo era fraudulento (fls. 91), tanto é que houve ressarcimento de parte do valor do PIX tão logo houve a comunicação. Sobre isto, pontuou o I. Relator do acórdão:

*"Ademais, a parte agravante apresentou histórico dos e-mails trocados com a alegada gerente da conta corrente dos autores, em que se verifica uma afirmação do banco com o seguinte conteúdo: **"Não há históricos de contratos de empréstimos bancários contraídos pelos correntista"**; e, ainda, que o empréstimo objeto da presente demanda, fora contraído de forma digital em 23/09/2024 (fls. 64/67 dos autos).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A par disto, a própria gerente da instituição financeira reconheceu a existência de fraude na operação em comento.

É o que se depreende das conversas via whatsapp, com a gerente e o coagravante Daniel (fls. 87/107 dos autos principais):

"Conforme informado, sua conta é de 10/2016, a conta em que sua esposa é primeira titular é de 06/2023. Desde quando atendo a conta e tenho ciência o empréstimo que consta é o que foi feito em setembro oriundo de golpe, confirme cédula enviada no e-mail." (fls. 210/211, negritei).

Portanto, forçoso é convir que houve falha na prestação dos serviços do réu, ante à sua morosidade e falta de zelo em adotar, imediatamente, as providências necessárias para bloquear tais operações e salvaguardar o patrimônio da consumidores, conforme por eles requeridos tão-logo perceberam que foram vítima de estelionato, aplicando-se, o entendimento pacificado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça a respeito do tema: "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, j. 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Conclui-se, assim, que houve culpa concorrente das partes, razão pela qual, nos termos do artigo 945 do Código Civil, deverão ratear em 50% cada um dos débitos relativos às operações indevidas, de modo que apenas metade do valor de cada operação questionada deverá ser declarada inexigível, competindo, destarte, aos consumidores, suportarem metade dos débitos atinente às operações e arcar com 50% das parcelas dos empréstimos nº 510615704, cabendo ao réu, por outro lado, à restituição de metade dos valores das operações, ou seja, 1/2 do PIX no valor R\$ 58.900,00/2 = R\$29.450,00, deduzido o valor já devolvido de R\$ 18.580,47, o que totaliza R\$ 10.869,53 e devolução de metade das parcelas descontadas relativas ao empréstimo acima mencionado.

Anoto ainda que a devolução será de forma simples, ausente má-fé ou violação da boa-fé objetiva pela instituição financeira e metade do valor do crédito disponibilizado na conta do consumidor (R\$ 73.209,50/2 = R\$ 36.604,75 - fls. 32), deverá ser utilizado pelo réu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para compensação da condenação que ora lhe foi imposta, devendo o que eventualmente sobejar ser restituído ao banco.

Por fim, incabível a responsabilização do réu ao pagamento de indenização por dano moral aos autores, os quais, como mencionado, contribuíram culposamente para a efetivação da fraude que lhes gerou os prejuízos de cunho patrimonial.

Outrossim, não consta dos autos que os consumidores tenham sido negativados ou sofrido qualquer prejuízo concreto em virtude das transações impugnadas.

Nesse sentido, confira a jurisprudência:
APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Contratos Bancários – Autora alega ser vítima de golpe – Movimentação bancária realizada em seu nome, por terceiros – Sentença de parcial procedência – Insurgência recursal do réu – Transações efetuadas com cartão magnético entregue a terceiro – Golpe do motoboy – Movimentação incompatível com o perfil da correntista – Desídia da autora e falha no serviço bancário – Culpa concorrente – Prejuízo que deve ser repartido entre as partes – Dano moral não configurado nesta hipótese – Sucumbência recíproca – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1011379-26.2021.8.26.0602; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba – 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024);

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Golpe do motoboy/golpe da maquininha. Autor cuja namorada recebeu motoboy e realizou pagamento de suposta taxa de entrega de presente, com cartão do autor. Transações fraudulentas realizadas. Sentença de parcial procedência que condenou o réu a restituir integralmente o dano material experimentado. Sem condenação em dano moral. Irresignação do réu. Cabimento. Culpa concorrente do autor verificada. Parte autora que agiu sem a cautela esperada. Repartição em igual proporção dos prejuízos materiais. Art. 945, do Código Civil. Irresignação do autor pedindo pela condenação em danos morais. Não cabimento. Danos morais não caracterizados. Recurso prejudicado devido ao reconhecimento de culpa concorrente. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1007592-75.2023.8.26.0001; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional I – Santana – 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024);

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do banco corréu – Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam afastada – Preliminar de litisconsórcio passivo necessário afastada – Gastos indevidos realizados por terceiro, por meio de cartões de crédito e débito – Golpe do "motoboy" – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autor que deixou de zelar pela segurança de seu cartão e senha – Por outro lado, a operação bancária realizada por terceiro foi dissonante do padrão de consumo do autor – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar as operações – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente do autor, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Danos morais não configurados – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido, com o reconhecimento da sucumbência recíproca das partes. (TJSP; Apelação Cível 1003817-79.2021.8.26.0047; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis – 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2022; Data de Registro: 25/01/2022);

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA PRELIMINAR ILEGITIMIDADE PASSIVA Inocorrência Alegação da autora de que o prejuízo por ela padecido deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores Preliminar afastada." "TRANSAÇÕES INDEVIDAS CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CULPA CONCORRENTE DANOS MATERIAIS E MORAIS I- Sentença de parcial procedência Apelos de ambas as partes II- Relação de consumo caracterizada Inversão do ônus da prova Autora vítima do denominado 'golpe do motoboy' Transações efetuadas fraudulentamente com o cartão da autora Transações impugnadas que foram realizadas fora do padrão normal da autora Dever do banco réu de checar a regularidade das operações, sobretudo porque fugiam ao padrão de gastos do consumidor Réu que não provou a legitimidade das transações Responsabilidade objetiva do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecedor decorrente do risco integral de sua atividade Falha no sistema de segurança do banco caracterizada Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo Art. 1.036 do NCPC Súmula nº 479 do STJ Autora, contudo, que não se acautelou e disponibilizou a fraudadores meios para efetivarem o ilícito Autora que agiu de forma descuidada ao entregar a desconhecido seu cartão, contribuindo para a ocorrência do evento danoso Culpa concorrente caracterizada - Inteligência do art. 945 do CC Débitos impugnados que devem ser repartidos em igual proporção entre as partes III- Danos morais não caracterizados Autora que, com sua conduta, colaborou para a efetivação da fraude Inexistência, ademais, de negativação do nome da autora Indenização por danos morais indevida IV- Sentença parcialmente reformada Reconhecida a culpa concorrente da autora, declarando-se a inexigibilidade de metade do valor das transações contestadas, condenando-se o banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais correspondente à metade do valor das operações questionadas, o que deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença, determinando-se, ainda, o cancelamento do contrato de empréstimo consignado, devendo cada parte arcar com o valor correspondente à metade da quantia total efetivamente utilizada pelo fraudador Sucumbência recíproca Apelo do banco réu parcialmente provido e apelo adesivo da autora improvido." (TJSP; Apelação Cível 1023002-41.2020.8.26.0564; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2022);

AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de acesso por terceiros em sua conta corrente, via internet banking - Débito relativo a pagamento de contas não reconhecido pelo autor - Danos materiais - Responsabilidade da instituição financeira quanto à devolução dos valores indevidamente debitados - Fraude caracterizada - Precedente do C. STJ processado sob o rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do CPC, REsp. 1199782) - Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira - Súmula 479, do STJ - Reconhecimento, por outro lado, da culpa concorrente da autora, por inobservância dos cuidados mínimos na tutela da segurança



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das operações digitais – Dano material correspondente ao montante indevidamente debitado da conta corrente e não restituído, a ser proporcionalmente rateado entre as partes – Inteligência do art. 945 do CC – Sucumbência recíproca – Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 0107326-74.2004.8.26.0100; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/06/2016; Data de Registro: 09/06/2016).

Diante do exposto e do mais que dos autos consta, julgo PROCEDENTE EM PARTE o pedido, para declarar a inexigibilidade de metade dos débitos relativos às transações questionadas (PIX no valor R\$ 58.900,00 e empréstimo nº 510615704, no valor de R\$ 73.209,50). Em consequência, determino que os autores arquem com metade dos débitos de cada uma das operações e condeno o réu à restituição, de forma simples, da metade dos valores das operações, ficando autorizada a compensação da condenação imposta ao réu com a metade do crédito lançado em razão dos empréstimo declarados parcialmente inexigíveis, cabendo a restituição do valor remanescente, se houver, ao réu. Os valores a serem restituídos pelo réu deverão ser acrescidos de correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar dos desembolsos e os juros de mora devidos desde a citação, serão calculados à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme art. 406, § 1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024.

Julgo extinto o processo com resolução do mérito os termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Havendo sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Fixo honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, cabendo 50% ao patrono de cada parte”.

Para que não parem dúvidas, no caso, temos situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora da agência bancária e que causou prejuízos aos autores, em que os criminosos se utilizaram de nome de instituição financeira para prática do crime denominado pela imprensa de “golpe da falsa central de atendimento”.

Isto porque, conforme narrado no boletim



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de ocorrência, o coautor acabou seguindo orientação do interlocutor para cancelamento de suposta operação, o que acabou propiciando acesso ao terceiro ao aplicativo do banco, resultando na efetivação das operações questionadas e facilitando a conduta ilícita. Note-se que as operações foram realizadas pelo dispositivo mobile com cadastro ativo perante o réu (fls. 125).

É de se ressaltar que o coautor deveria, ao ser contatado por terceiro se dizendo funcionário do banco, ter agido de forma mais diligente, entrando ele próprio em contato com o banco réu apenas por meio de seus canais oficiais, que são amplamente divulgados em seu sítio eletrônico, e não estabelecer contato com número desconhecido.

Nota-se que a conduta do coautor, de seguir as orientações recebidas por terceiro desconhecido, foi imprescindível para a consecução da fraude. Ao agir dessa forma, o correntista violou o dever de guarda e vigilância quanto às informações de segurança da movimentação financeira da conta corrente, devendo assumir o risco das consequências de sua conduta, que contribuiu para que fosse vítima de estelionatários.

Há que se admitir a configuração de culpa concorrente entre as partes, tal como reconhecido em sentença.

Contudo, também incide a responsabilidade do réu sobre os eventos danosos, haja vista que a operação de empréstimo não era do perfil de consumo dos consumidores, que nunca tinham feito (fls. 67), e a própria instituição financeira reconheceu que o empréstimo era fraudulento (fls. 91), tanto é que houve ressarcimento de parte do valor do PIX tão logo houve a comunicação.

Incabível a responsabilização do réu ao pagamento de indenização por dano moral aos autores, os quais, contribuíram culposamente para a efetivação da fraude que lhes gerou os prejuízos de cunho patrimonial.

Desta feita, devem ser declarados inexigíveis metade dos débitos relativos às transações questionadas, tal como lançado na r. sentença.

Sobre o tema, veja-se o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Fraude – **Golpe da falsa central telefônica – Autora que recebeu ligação informando sobre tentativa de fraude em seu sua conta bancária e realizou transferência via pix para terceira pessoa** – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora – Responsabilidade objetiva do corréu – **Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – Operação foge do perfil de consumo da parte – Culpa concorrente da autora verificada – Realização de transferência sem as cautelas esperadas – Art. 945, do Código Civil – Recurso parcialmente provido.** (TJSP; Apelação Cível 1003679-11.2025.8.26.0003; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025).

“BANCÁRIOS – Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de procedência – Hipótese em que o fato ocorreu em razão do fornecimento de dados bancários que seriam sigilosos e de conhecimento exclusivo da apelada – Desídia da titular quanto à guarda das informações de segurança da conta – **Operações que se referem a TED e pagamentos de títulos -Sistemas de segurança que deveriam ser acionados automaticamente – Parcela de prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno, caracterizados – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – Dano moral não caracterizado – Decaimento recíproco – Adequação dos ônus – Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido (Apelação Cível 1012133-88.2021.8.26.0562; Relator: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 15/02/2022)”.**

De rigor era, pois, a parcial procedência da ação, exatamente como constou do *decisum a quo*.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, majoram-se os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fica prequestionada a matéria discutida.
Ante o exposto, nega-se provimento a ambos
os recursos.

Salles Vieira, Relator