



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324725

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036027-19.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada PAULA DE FREITAS SILVA, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO 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: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 12 de abril de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1036027-19.2024.8.26.0003

Apte./Apda.: Paula de Freitas Silva

Apdo./Apte.: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Foro Regional de Jabaquara

Voto nº 61614

Ementa: Ação indenizatória. Impugnação de transações realizadas com cartões de crédito. Contato realizado por terceiro que se identificou como suposto preposto de outro banco, tendo a autora informado que também possui relacionamento com o requerido. Entrega de dados sensíveis, cartões, senhas e aparelho celular pela autora. Consideração de que, não obstante não configurada a culpa exclusiva da vítima, houve sua contribuição substancial para o evento danoso. Culpa concorrente. Dano moral não reconhecido. Art. 252, do Regimento Interno. Sentença de parcial procedência mantido. Recursos desprovidos.

Na r. sentença, cujo relatório é ora adotado, o MM. Juiz julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na presente ação indenizatória (fls. 209/221).

Recorrem ambas as partes procurando reverter o resultado do julgamento. Os recursos foram processados com as formalidades legais.

É o relatório.

Apela a autora às fls. 205/221. Invoca o art. 14, § 3º, do CDC. Alega que foram destacados pontos incontroversos na fundamentação da r. sentença atribuindo responsabilidade ao banco, e questiona qual teria sido a contribuição da autora para configurar culpa concorrente.

Afirma que “tem 56 anos de idade, embora estudante, não está afeita às tecnologias, ao contrário do que afirma a sentença, ao mesmo tempo que é diagnosticada com “transtorno depressivo recorrente”” (fls. 209). Diz que os “golpistas se utilizam de várias técnicas de engenharia social para manipular psicologicamente as vítimas e convencê-las a entregar informações confidenciais, como cartões de banco, sendo que, neste caso, o golpista, fazendo uso de chamada telefônica, coletou informações pessoais e obteve a posse dos cartões, fazendo-se representantes de empresas conhecidas” (fls. 210).

Afirma que “não entregou de livre e espontânea vontade seu cartão e senha, ao contrário, foi ludibriada e envolvida pelo golpista na chamada engenharia social” (fls. 210). Frisa que “as movimentações descritas às fls. 04/08 deixam evidente de que não se tratava de movimentos normais e rotineiros, foram mais de R\$ 90 mil em poucas horas, valor que supera, e muito, a movimentação rotineira da

Recorrente e, também, o limite para o total de operações. Esse detalhe é muito importante, além da atipicidade das operações, o Banco Recorrido liberou valores além dos limites ajustados entre as partes, repita-se, acima dos limites pré-estabelecidos e ajustados em contrato, agravando e contribuindo para a majoração quantitativa do golpe” (fls. 211).

Afirma que o “Banco Recorrido, em evidente má-fé, compara os “limites” com o “valor das faturas mensais”, quando deveria, com a devida vênia, comparar com o “valor total” das transações”, incluindo os “valores futuros”. Se se consideramos os valores totais das transações ilícitas, temos que o Banco Réu autorizou um valor de R\$ 92.032,82, muito superior aos limites que ele mesmo diz ter aprovado – fls. 160.” (fls. 211/112).

Argumenta que “a “culpa concorrente”, com a devida vênia ao entendimento do Juízo monocrática, seria o caso de “atenuar” a reparação do dano moral, caso houvesse o pedido, no entanto, não exclui a responsabilidade do Banco, em que seja reconhecida a inexistência das dívidas contraídas, quando decorrentes de falha inequívoca e incontroversa, na prestação dos serviços” (fls. 214).

Aduz que “a responsabilidade pela segurança

dos serviços bancários é do próprio prestador de serviços. Essas empresas só podem se eximir da culpa se desincumbirem diante de provas efetivas de conduta culposa por parte do consumidor que, de forma exclusiva, deu causa ao evento, não bastando meras ilações hipotéticas. Aceitar a tese contrária seria transferir ao consumidor o risco da atividade, o que é inadmissível” (fls. 219).

Afirma que o acolhimento parcial do pedido não implica em sucumbência recíproca. Diz que “formulou em sua inicial somente um pedido, que restou acolhido, ainda que parcialmente na sua extensão pecuniária, logo não haveria que se falar em “sucumbência recíproca”. Ante o exposto, ainda que mantida a r. sentença quanto ao mérito, no que se refere aos honorários, haverá que ser reformada, a fim de que o ônus integral advindo da sucumbência seja suportado, tão somente, ao Recorrido” (fls. 220).

Apela o banco às fls. 256/271. Considera que restou “caracterizada a excludente de responsabilidade da instituição bancária, eis que os fatos ocorreram por culpa da própria parte apelada que entregou seu cartão e senha a terceiros, bem como, que o golpe foi realizado fora do estabelecimento bancário, onde não poderia o banco apelante impedir a aplicação do golpe em questão” (fls. 257).

Todas as transações impugnadas “foram realizadas de forma presencial, mediante a utilização do cartão original com chip e senha pessoal e intransferível da parte apelada que foram entregues à terceiro” (fls. 258).

Salienta que não ocorreu qualquer vazamento de dados. Foi a própria autora que informou o golpista, que estabeleceu contato alegando ser funcionário do Bradesco, acerca da existência de contas em outras instituições financeiras. Não havia qualquer motivo para entregar diversos cartões de crédito do requerido Itaú, ainda mais para desconhecido que se sequer se identificou como seu funcionário. Ainda, “ressalta-se que a parte apelada entregou também seu celular ao terceiro desconhecido, impedindo assim qualquer contato do banco apelante” (fls. 259), consoante declaração feita perante autoridade policial a fl. 30/31.

Diz que “o ato ilícito praticado pelo golpista possui previsão legal para a responsabilização civil, nos termos do art. 927 do CC. No mais, o próprio CDC, em seu inciso II, do §3.º, do art. 14, esclarece que, em havendo culpa de terceiro, o fornecedor de serviço não poderá ser responsabilizado” (fls. 260).

A autora somente pediu o bloqueio do plástico

após aprovação das compras. Além disso, a autora possuía limites de crédito muito elevados em seus cartões, que não foram extrapolados.

Aduz que, como a autora entregou seu celular para o golpista, o banco ficou impossibilitado entrar em contato. Salieta que “o banco apelante possui sistema de segurança que é acionado em razão do aspecto das transações, negando as operações e notificando o cliente em seu número cadastrado no sistema interno. Com o aviso enviado ao cliente, a depender de sua resposta, o cartão é bloqueado definitivamente ou não. Ocorre que, conforme informado acima, a apelada entregou também seu celular, de modo que, todas as notificações enviadas pelo banco, foram respondidas pelos golpistas, confirmando assim a autoria das operações e permitindo que as demais transações fossem concluídas. Evidente que o banco agiu na medida em que lhe cabia, uma vez que sequer tinha ciência que os cartões não estavam em sua posse” (fls. 262).

A própria ordem cronológica dos fatos torna incabível responsabilizar o banco requerido, tendo havido excludente de responsabilidade.

Entende ser “inquestionável a configuração do

elemento externo no presente caso sob judice. Toda dinâmica danosa trazida pela parte apelada ocorreu externamente, de forma totalmente alheia/estranha à atividade empresarial do Apelante, estando completamente fora do seu âmbito de dever de segurança. Sendo assim, temos que o presente caso enquadra-se na hipótese de fortuito externo, ou seja, sem vícios na prestação do serviço” (fls. 264).

Assim, “não caracterizado o nexos causal no caso, de rigor o afastamento da responsabilidade civil do Banco Apelante, inclusive face a ausência de falha em sua prestação do serviço (inciso I, §3.º, do art. 14, do CDC), motivo pelo qual a presente ação deve ser julgada improcedente com o provimento do presente recurso” (fls. 265).

Esclarece que, “tratando-se de transação realizada mediante cartão dotado de tecnologia CHIP resta impossível a conclusão do chargeback a favor da parte apelada/portador. Isso porque as transações realizadas mediante a utilização de cartão com CHIP e senha é interpretada como uma assinatura eletrônica da parte apelada/portadora. Dessa forma, atualmente existe como regra da bandeira a consideração da presunção de autenticidade da assinatura eletrônica, em razão da posse de cartão com CHIP” (fls. 269).

Alega que “o banco foi condenado a declarar a inexigibilidade de valores E restituir o montante pago pela parte contrária de forma simples e atualizada, ou seja, houve dupla condenação pelo mesmo fato, no caso de a r. sentença ser mantida. Explica-se: Para declarar a inexigibilidade do débito no cartão de crédito, o banco terá de efetuar o estorno do valor integral em fatura, a fim de que haja o abatimento da transação, assim, o banco efetuará o crédito do montante da compra contestada em fatura, sendo acrescidos dos encargos gerados. Assim, diante do crédito que será efetuado para declarar a inexigibilidade do débito, não há que se falar em restituir ao apelado a quantia por ele paga indevidamente, devidamente atualizada pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o respectivo desembolso e acrescida de juros de 1% ao mês desde a citação, caso contrário, a parte apelada estará recebendo o valor DUAS VEZES, eis que o estorno será realizado para declarar o débito inexigível e teria que efetuar o pagamento do valor, o que não pode prosperar.

No caso de ser mantida a r. sentença, a mesma poderá dar ensejo a “bis in idem”, e por via de consequência, ao pagamento em duplicidade dos danos materiais, que conforme já explicado, ou o banco declara a inexigibilidade do valor através de estorno do valor em fatura, ou ainda, realiza o

pagamento do valor em questão” (fls. 270/271).

Pois bem.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

Assim, o Juízo “a quo” prolatou a sentença nos seguintes termos:

“A prova produzida até o momento

é suficiente para a análise do mérito. Por isso, e em razão da desnecessidade da produção de provas em audiência, julgo a lide antecipadamente conforme previsão do art. 355, inciso I, Código de Processo Civil.

Não havendo preliminares a analisar, passo ao mérito da demanda.

Narra a autora que foi vítima de golpe, no qual foi orientada por criminosos a entregar todos os seus cartões, com senha, além de seu celular e imputa ao banco a responsabilidade do ocorrido, em razão de falha na prestação de seus serviços.

Evidentemente que a relação estabelecida entre as partes se submete aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se o disposto no art. 6º, VIII, do CDC.

Pois bem.

Os pedidos são parcialmente procedentes.

Em que pese a ausência de

participação do banco réu na fraude praticada em detrimento da autora, o que possibilitou a realização de transações, faz-se possível atrair a responsabilidade da instituição financeira sob outro aspecto.

Inicialmente, é incontestável que a autora foi vítima de golpe, conforme por ela mesma afirmado na inicial, sendo certo que recebeu ligação de golpista, em nome de outro banco, informando sobre movimentação por ela não reconhecida.

O criminoso, então, indagou a autora sobre a existência de outras contas bancárias e solicitou que a autora entregasse seus cartões com senha e seu celular.

Neste caminho, ao que se extrai dos documentos juntados pela autora foram realizadas inúmeras transações, com os 3 cartões de crédito que a autora possui com o banco requerido, totalizando prejuízos no valor de R\$ 92.032,82.

A autora imputa ao banco a responsabilidade pelo golpe, em razão de falha na

prestação de seus serviços.

Neste ponto, é preciso considerar que tantas transações e ainda em valores consideráveis dificilmente são autorizadas, tanto é assim, que algumas não foram autorizadas pela própria instituição financeira.

Ora, por qual motivo o banco autorizou algumas transações e outras não?

Além disso, por que o banco réu não entrou em contato com a requerente ao detectar a realização de tantas transações?

Ademais, era ônus do banco demonstrar que as transações em debate condiziam com o perfil financeiro da autora, o que, contudo, não foi feito, até porque o requerido detém todos os recursos para tal análise, sendo necessário considerar, ainda, a relação consumerista das partes, com a consequente inversão do ônus da prova em favor da parte autora.

Logo, à míngua de prova em contrário, evidente a atipicidade das transações

objeto do feito, as quais sequer poderiam ser autorizadas, cuja identificação e fiscalização devem ser imputadas única e exclusivamente à casa bancária, restando caracterizada a falha na prestação dos serviços nestes dois pontos especificamente considerados.

Entretanto, no presente caso, deve ser reconhecida a culpa concorrente da consumidora, ora autora, na medida em que a contribuição da vítima foi determinante para a concretização da fraude.

A autora não agiu com a esperada cautela quando entregou seus cartões com senha a terceiro que se passava por funcionário do banco.

Portanto, é inegável que houve extrema desatenção e ingenuidade na ação da autora.

Cumprе consignar, no ponto, que, ao realizar transações bancárias, especialmente fora das agências bancárias, compete ao correntista observar com atenção seu ato, conferindo os comandos antes de confirmar a transação com a

digitação de senha.

Assim, é patente que a parte autora concorreu, culposamente, para o evento danoso ora narrado, diante da realização de transações fraudulentas sem o mínimo de cautela, deixando de agir com a devida diligência.

Ademais, é de suma importância mencionar que a autora é instruída, estudante (como por ela própria informado na petição inicial) e com acesso às mídias e redes sociais e, certamente, teve a necessária compreensão a respeito de seu ato, no entanto, deixou de tomar cuidados que dela eram esperados antes de entregar seus pertences.

Havendo, pois, culpa concorrente, deverão as partes ratear os prejuízos sofridos em decorrência do incidente.

Por conseguinte, impõe-se a procedência parcial dos pedidos elaborados na presente demanda, com o reconhecimento da inexigibilidade de 50% dos débitos.

Neste sentido:

RECURSOS DE APELAÇÃO.
AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.
SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.
AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE "GOLPE"
TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO DE
TAA-TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO
DO BANCO, COM LEITURA DE QR CODE
PELA DEMANDANTE, INDICADO POR
TERCEIRO FALSÁRIO, QUE SE PASSOU POR
PREPOSTO DO BANCO EM CONTATO
TELEFÔNICO. RECURSO DO BANCO RÉU.
PEDIDO DE REVOGAÇÃO DA TUTELA
PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. QUESTÃO JÁ
DECIDIDA NOS AUTOS DO AGRAVO DE
INSTRUMENTO Nº 2097223-84.2021.8.26.0000.
RECURSO NÃO CONHECIDO NESSE
ASPECTO. ALEGAÇÃO DE AS OPERAÇÕES
IMPUGNADAS DECORRERAM DE CULPA
EXCLUSIVA DA VÍTIMA. TRANSAÇÕES QUE
FOGEM AO PERFIL DA CONTA CORRENTE
DO AUTOR. PARCELA DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO BANCÁRIO DEFEITUOSO
CARACTERIZANDO RESPONSABILIDADE

OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). **NO ENTANTO, RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA CONCORRENTE. PREJUÍZO QUE DEVE SER COMPARTILHADO ENTRE CONSUMIDOR E PRESTADOR DE SERVIÇOS.** INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC E DO ART. 945 DO CC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. EXISTÊNCIA DE OUTROS DISSABORES, ALÉM DAQUELES DIRETAMENTE DECORRENTES DA FRAUDE E DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BANCO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. IMPOSSIBILIDADE. MÁ-FÉ NÃO DEMONSTRADA. REPETIÇÃO SIMPLES. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003219-64.2021.8.26.0132; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2022; Data de Registro: 13/06/2022) -grifei

APELAÇÃO Empréstimo Ação declaratória e indenizatória Sentença de procedência Insurgência do réu Cerceamento de defesa Preliminar rejeitada Autor que foi vítima de fraude consistente na troca de cartões Descuido com o cartão Ocorrência fora do estabelecimento bancário Banco, de seu turno, que inobservou os indícios de fraude na realização de 8 (oito) transações, em valores elevados, em curto espaço de tempo, que destoam do perfil de consumo do autor Falha na prestação de serviços ao não tomar providências no sentido de evitar ou, no mínimo atenuar a ação de estelionatários Banco que responde pelos prejuízos causados por terceiros no âmbito das operações bancárias Inteligência da Súmula 479 do STJ **Contudo, a culpa concorrente deve ser reconhecida in casu, diante da desídia do autor Banco que deve restituir metade do valor da operação impugnada** Precedente desta C. Câmara Danos morais configurados Autor que foi privado de crédito em conta bancária em razão de operações fraudulentas "Quantum" reduzido para o patamar de R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) em razão do autor haver contribuído para os danos sofridos

Sucumbência recíproca Parcial procedência da demanda Recurso parcialmente provido.(TJSP; Apelação Cível 1040605-30.2021.8.26.0100; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2022; Data de Registro: 29/08/2022) - grifei

Assim, inexigível o correspondente à metade do valor das operações questionadas, devendo a autora ser restituída pelo banco réu, de forma simples, permanecendo a parte autora responsável pela metade restante já descontada de seu saldo.

Considerando que as transações foram fruto de fraude, trata-se de relação extracontratual, com correção monetária do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do C. STJ (Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual).”

Por fim, diante da culpa concorrente da parte autora, não há que se falar em indenização por danos morais, o que, por si só, é

excludente da indenização, pois a autora, como já mencionado, contribuiu para a ocorrência da fraude, pois nada teria ocorrido caso não fosse a ingenuidade e negligência da autora face às cautelas regulares.

A parte autora não teve comportamento esperado, de forma que não há como acolher o pedido indenização por danos morais.

Assim, rejeito o pedido de indenização por danos morais.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, a fim de declarar INEXIGÍVEL 50% dos débitos realizados por meio de seus cartões de crédito, em 28 de novembro de 2024, devendo o requerido, portanto, proceder à devolução de eventuais quantias pagas pela autora, de forma simples, devidamente corrigida e com juros a partir do evento danoso.

Eventuais valores devidos serão

atualizados pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir da data do vencimento até 29/08/2024, e a partir de 30/08/2024 a correção monetária é calculada pelo IPCA, acrescentando-se a título de juros de mora o resultado obtido após subtrair-se o índice do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC). Caso a variação do IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa de juros negativa, na linha do que dispõe o art. 406, § 3º, do Código Civil.

Em razão da sucumbência recíproca, arcarão as partes em igual proporção com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação, repartidos igualmente entre as partes.

Oportunamente, arquivem-se os autos, com as cautelas de estilo.

P.I.C.” (fls. 196/202).

Não há dúvida de que a relação jurídica existente é de consumo, inclusive a Súmula 297 do Superior

Tribunal de Justiça veio pacificar esse entendimento.

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, 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.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa. Ademais, o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor.

E mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ainda que o requerido seja vítima de terceiro que efetuou as transações no lugar do autor, o fato não o exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito do consumidor, na medida em que o réu responde objetivamente pelo risco de sua atividade.

No caso concreto, narrou a autora que: “No dia

27 de novembro de 2024, a Autora Paula **recebeu uma ligação do Fone Fácil do Banco Bradesco**, aparentemente de um funcionário chamado Bruno. Ele perguntou se ela estava realizando um empréstimo no banco, ao que a Autora negou. Bruno informou que havia uma solicitação de empréstimo no valor de R\$ 42.514,90 (quarenta e dois mil, quinhentos e quatorze reais e noventa centavos), que foi efetivada pelo banco. Ele também mencionou que havia outra solicitação de empréstimo de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), mas que não foi aprovada. Adicionalmente, Bruno informou que o gerente da conta de nome Gabriel iria ligar para a Autora. Em seguida, a Autora recebeu uma ligação de Gabriel, suposto gerente da conta, que **perguntou se a Autora possuía contas em outros bancos. A Autora confirmou que além de conta no Bradesco, tinha contas no Banco Itaú, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil. Ao tomar conhecimento dessas contas, o indivíduo solicitou os cartões bancários, os cartões de crédito e o celular da Autora**, alegando que um representante do banco iria buscar esses itens em sua residência para uma "perícia", que seria realizada em concurso com agentes da Polícia Civil da "Divisão Cyber" e agentes do Banco Central a fim de identificar a razão das múltiplas solicitações de empréstimo. No mesmo dia, um indivíduo identificado como João Rodrigues foi até a residência da Autora, que então

entregou os pertences mencionados” (vide fls. 01/02).

Do trecho da exordial reproduzido acima, extrai-se que a autora foi, no mínimo, muito ingênua. A própria autora informou ao golpista que possuía contas em outros bancos, além disso, entregou cartões, senhas e aparelho celular. Pior, entregou cartões do requerido Itaú, apesar da pessoa que contactou a autora ter dito que era do Bradesco.

Nota-se que o evento narrado ocorreu no dia **27/11/2024**, e as transações impugnadas ocorreram na conta corrente e diversos cartões de crédito de limite elevado, tais como Black, Signature, Platinum, etc. De acordo com a exordial, são impugnadas transações em cartões de finais 3545, 3266, 3266 agora 0033 (fls. 06) e 7438. Pelo que se depreende do Boletim de Ocorrência, a autora somente desconfiou do golpe no dia seguinte quando, depois de ser alertada por sua irmã, compareceu em diversas agências bancárias (fls. 27/34).

Consoante as conclusões do Juízo “a quo”, considera-se que não restou configurada a culpa exclusiva da vítima para incidência da excludente de responsabilidade do fornecedor. O banco responde porque seus mecanismos não foram capazes de evitar o prejuízo.

Esse panorama corrobora as conclusões do

Juízo “a quo” de que não se pode descartar grande parcela de culpa da própria autora no evento danoso. Nessas condições, correta a conclusão pela ocorrência de culpa concorrente na espécie.

Considerado que a autora agiu com culpa concorrente, sendo muito significativa a sua contribuição o evento danoso, dado que forneceu dados sensíveis, cartões, senhas e até mesmo o aparelho celular, o Juízo “a quo” não amparou o pleito de indenização por dano moral.

Frise-se que, diversamente do que afirma a autora, houve sucumbência recíproca, e que foi devidamente reconhecida. Além da repartição dos prejuízos, houve improcedência do pedido de indenização por dano moral.

As razões recursais de ambas as partes não infirmam as conclusões expostas na r. sentença, que deve ser integralmente preservada.

Pondere-se que, como o Juízo “a quo” teve o cuidado de destacar, no dispositivo da r. sentença, que foi declarada a inexigibilidade de 50% do débito impugnado, e que foram realizados no dia 28/11/2024, com devolução apenas de eventuais quantias pagas pela autora, não se vislumbra o alegado “bis in idem”. Obviamente, a devolução somente será devida pelo banco caso a autora tenha pago mais do que a



metade pela qual é responsável.

Ante o exposto, nega-se provimento a ambos os recursos, com majoração dos honorários advocatícios em mais 2% (ou seja, majora-se para 12% da condenação, repartidos igualmente entre as partes).

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator