



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000079517**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036051-05.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUIZ CARLOS FARIA,.

**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 JUNIOR.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**GAP - JV**

**Voto nº 18914**

**Apelação nº 1036051-05.2024.8.26.0405**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Luiz Carlos Faria**

**Foro de origem: Foro de Osasco – 5ª Vara Cível**

**Juiz prolator: Pedro Henrique Antunes Motta Gomes**

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária (“golpe do falso atendente”). Contratação não reconhecida. Responsabilidade objetiva. Culpa concorrente. Restituição simples. Danos morais afastados. Multa por descumprimento mantida. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de obrigação de fazer cumulada com declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos material e moral, reconhecendo a nulidade de empréstimo consignado e de compras fraudulentas, determinando a cessação de descontos, impondo restituição simples e fixando indenização por danos morais e multa por descumprimento de ordem judicial. A instituição financeira sustenta ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva ou concorrente do consumidor e excesso da multa.

II. Questão em discussão. Há duas questões em discussão: (i) definir se o banco é responsável pelos prejuízos decorrentes das transações fraudulentas realizadas após o acesso de terceiros à conta do autor; (ii) estabelecer se são devidos danos morais, restituição dos valores e manutenção da multa cominatória, considerando eventual culpa concorrente do consumidor.

III. Razões de decidir 1. A responsabilidade do banco decorre do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, impondo ao fornecedor dever de segurança e obrigação de provar a regularidade das transações e a inexistência de defeito no serviço. 2. A instituição financeira contribui para o resultado danoso ao permitir operações de alto valor e atípicas ao perfil do consumidor, sem a adoção de mecanismos adicionais de autenticação, demonstrando falha de segurança. 3. A participação do autor no evento danoso,

ao seguir instruções de falsário e permitir acesso remoto ao aplicativo bancário, caracteriza culpa concorrente, sem afastar a responsabilidade objetiva do banco. 4. A jurisprudência do STJ e deste Tribunal admite culpa concorrente em golpes dessa natureza, mas afasta a excludente de responsabilidade fundada em culpa exclusiva da vítima. 5. A restituição deve ser simples, pois não comprovada cobrança indevida dolosa ou má-fé, e o débito referente à transferência PIX não gera ressarcimento, uma vez que deriva de valores já creditados a partir do empréstimo fraudulento. 6. O dano moral não é configurado porque ausentes abalos extraordinários ou violações relevantes à esfera da personalidade, considerando a concorrência da conduta culposa do consumidor e inexistência de negativação. 7. A multa fixada pelo descumprimento da tutela de urgência permanece adequada e proporcional, já analisada anteriormente pela Relatora em agravo de instrumento.

IV. Dispositivo e tese. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento 1. A responsabilidade objetiva do banco abrange fraudes decorrentes de falhas de segurança que permitem transações atípicas, ainda que haja concorrência culposa do consumidor. 2. A culpa concorrente do consumidor afasta danos morais, mas não impede a declaração de inexigibilidade das transações e a restituição simples dos valores descontados. 3. A multa cominatória fixada para garantir a eficácia da tutela de urgência mantém-se quando proporcional e já apreciada em decisão anterior.

Vistos.

A r. sentença (fls. 227/233), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Luiz Carlos Faria** em face de **Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para, confirmando a medida liminar anteriormente deferida:*

*1- DECLARAR anulado o contrato de empréstimo consignado por vício na contratação;*

2- DETERMINAR a imediata cessação dos descontos no benefício/conta da parte autora referente ao contrato anulado, servindo a presente sentença como ofício;

3- CONDENAR o réu à restituição dos valores já descontados da conta da parte autora relativo ao uso do limite de cheque especial e do benefício previdenciário da parte autora relativo ao empréstimo consignado, corrigidos monetariamente desde a data de cada desconto e acrescidos de juros moratórios legais desde a citação;

4- CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros de mora legais desde a citação;

5- APLICAR a multa pelo descumprimento da ordem judicial no valor de R\$ 15.000,00, que deverá ser revertida em favor da parte autora, autorizando-se sua execução. Sobre a multa incide apenas correção monetária desta data.

A correção deverá observar a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC), e os juros moratórios de 1% ao mês, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de

30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero)

para efeito de cálculo dos juros no período de

*referência.*

*Em razão da sucumbência (súmula 326 STJ), condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”*

Empós a oposição de embargos de declaração, o dispositivo da r. sentença foi retificando, passando a constar:

*“Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para, confirmando a medida liminar anteriormente deferida:*

*1- DECLARAR anulado o contrato de empréstimo consignado por vício na contratação, bem como inexigíveis as compras fraudulentas realizadas no cartão de crédito nas Lojas Renner, no valor de R\$ 6.299,22, e de eventuais encargos incidentes, retornando as partes ao statu quo ante;*

*2- DETERMINAR a imediata cessação dos descontos no benefício/conta da parte autora referente ao contrato anulado, servindo a presente sentença como ofício;*

*3- CONDENAR o réu à restituição dos valores já descontados da conta da parte autora relativo ao uso do limite de cheque especial e do benefício previdenciário da parte autora relativo ao empréstimo consignado, bem como à restituição de eventuais valores pagos pelo autor referentes às compras fraudulentas realizadas no cartão de crédito nas Lojas Renner (R\$ 6.299,22), caso tenham sido efetivamente cobrados e pagos pelo autor, tudo corrigido monetariamente desde a data de cada*

*desconto/pagamento e acrescidos de juros moratórios legais desde a citação;*

*4- CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros de mora legais desde a citação;*

*5- APLICAR a multa pelo descumprimento da ordem judicial no valor de R\$15.000,00, que deverá ser revertida em favor da parte autora, autorizando-se sua execução. Sobre a multa incide apenas correção monetária desta data."*

Inconformada, recorre a parte **RÉ** (fls. 259/272) aduzindo, em síntese, que: 1) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente ação, posto não haver participado da relação jurídica-negocial que resultou na contratação do serviço; 2) não há que se cogitar qualquer falha nos sistemas da Instituição Financeira, tratando-se única e exclusivamente de uma tentativa da parte autora de minorar os prejuízos ao qual deu causa por sua culpa exclusiva; 3) as transações foram autorizadas via Mobile com uso da Senha e MTOKEN e que, conforme consultas, o sistema interno identificou que o pagamento foi efetivado com sucesso; 4) não cabe ao banco fazer controle da movimentação financeira de seus clientes, o que, além de impossível, poderia gerar constrangimentos e travar as transações daquele que poderia ser questionado toda vez que decidisse, por bem, utilizar dos limites disponíveis em seus cartões e contas, ou realizar empréstimos com crédito pré-aprovado; 5) os valores que foram retirados, embora elevados, não fogem do perfil, tampouco dos limites aprovados pelo cliente, a indicar que, por mais esse motivo, o banco réu não estava obrigado a interceder; 6) as circunstâncias da fraude perpetrada são amplamente conhecidas e sabido é que, mediante destreza, os criminosos facilmente obtêm informações da vítima que acabam por ensejar o fácil acesso às operações bancárias e, tal como no caso em tela, de posse do cartão e senha, realizaram transações em nome da parte autora, dentro dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

limites que são previamente aprovados e disponibilizados a ela, não dependendo de análises prévias que ensejem maiores controles de segurança. Requer, assim, o provimento do recurso para julgar totalmente improcedente a ação e, subsidiariamente, para reconhecer a culpa concorrente da parte requerente ou para afastar/minorar a multa fixada.

Recurso tempestivo, preparado (fl. 277) e distribuído por prevenção a esta Relatora.

Contrarrazões às fls. 281/283.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Inicialmente, por tratar-se de demanda repetitiva, de entendimento consolidado nessa Câmara e ainda, considerando que a parte pode remeter a gravação de sustentação oral para julgamento eletrônico, conforme disposto no artigo 8º da Resolução nº 591/2024 do CNJ e no artigo 12 da Resolução nº 984/2025 do TJSP, fica desde já INDEFERIDA a remessa dos autos para julgamento em Plenário físico.

Cuidam os autos de *“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL COM ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA INALDITA ALTERA PARS”*.

Extrai-se da exordial que o autor é cliente do banco réu e que, em 31 de novembro de 2024, recebeu uma ligação do suposto *call center* da empresa ré, alegando que havia a suspeita de invasão à sua conta corrente em razão da realização de um PIX no valor de R\$ 6.000,00.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alega o requerente que, desconhecendo tal operação, a ligação foi supostamente transferida para uma atendente de nome Jessica Medeiros, e que, neste momento, a atendente afirmou que, além do PIX, havia também uma tentativa de empréstimo consignado em seu nome, sendo que, para que tal operação não ocorresse, deveria alterar suas chaves de segurança do aplicativo de celular. Narra que, de boa-fé, acreditando na atendente que tinha todos os seus dados bancários, inclusive conhecendo seu limite de empréstimo disponível, procedeu conforme as orientações da suposta preposta do banco réu, no entanto, ludibriado, acabou por habilitar outro aparelho celular ter acesso à sua conta corrente. Relata que, estando os falsários de posse do acesso a sua conta corrente, realizaram um empréstimo consignado no valor de R\$ 24.766,13, compras na Lojas Renner no valor de R\$ 6.299,22 e utilizaram o cheque especial no valor de R\$ 2.415,51, e que, após certo lapso temporal, passado o sentimento de medo em que ocorresse um dano ao seu patrimônio por fato desconhecido, teve o sentimento de que havia caído em um golpe, promovido por falsários. Conta que, assim que visualizou as operações, já providenciou a comunicação do ocorrido a instituição ré, pedindo o cancelamento do processamento do empréstimo, bem como, impugnando as compras realizadas em seu cartão de crédito, e que, no dia seguinte ao ocorrido, encaminhou-se para sua agência, onde foi atendido pela sua gerente e explicou todo o ocorrido, contudo, foi totalmente ignorado pela funcionária do banco, que tratou com desídia o caso e apenas se limitou a pedir que fosse elaborado um boletim de ocorrência. Roga, portanto, pela concessão de tutela de urgência, para suspender imediatamente a cobrança de todas as eventuais parcelas, encargos principais e acessórios dos contratos de empréstimo impugnados, bem como dos valores referentes a compras efetuadas por meio do cartão de crédito nas Lojas Renner e a utilização do cheque especial, sob pena de multa diária de R\$ 500,00. No mérito, pleiteia a declaração da inexistência de negócio jurídico e dos contratos de empréstimos realizados em 31/10/2024 na sua conta digital, assim como dos débitos oriundos das compras efetuadas junto a Lojas Renner e da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

utilização do cheque especial, e a condenação da parte ré ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.

Por decisão de fls. 67/68, foi concedida a tutela de urgência para suspender as cobranças referentes ao contrato de empréstimo consignado de R\$ 24.766,13 do banco requerido (contrato nº 495464492), limite de cheque especial no valor de R\$ 2.415,12, e a compras realizadas no cartão de crédito no total de R\$ 6.299,22, nas Lojas Renner, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada inicialmente a 30 dias.

Em sede de contestação (fls. 135/171), o réu, preliminarmente, arguiu sua ilegitimidade passiva, a existência de litisconsórcio passivo necessário com Vitoria Fatima Pires Rocha Dos Santos, e a necessidade de revogação da tutela de urgência concedida ou, subsidiariamente, de minoração da multa fixada. No mérito, afirmou que nada indica que houve o vazamento de dados e que se trata de caso de culpa exclusiva da parte autora, não possuindo a instituição financeira qualquer tipo de conduta, visto que jamais entra em contato com seus clientes da maneira abordada. Sustentou que a conta do autor possui movimentação financeira muito similar à operação impugnada e que houve a contratação dos empréstimos consignados através do uso de login e senha. Ao final, pugnou pelo acolhimento das preliminares e pela improcedência da ação e, subsidiariamente, pelo reconhecimento da culpa concorrente.

Réplica (fls. 184/205). A parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, alegando que o réu não ofereceu canais seguros para confirmar a autenticidade da ligação recebida e que não há registro de alertas enviados sobre transações atípicas, como a transferência de R\$ 23.000,00 para uma conta poupança inusual. Reitera, no mais, os argumentos elencados na exordial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

De proêmio, a preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito, devendo ser analisada junto deste.

O presente recurso comporta parcial provimento.

Registra-se que, 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.***

**§ 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, o que, de certo, afasta a tese de ilegitimidade passiva.

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, o que não ocorreu.

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.

*In casu*, a petição inicial relata que o autor recebeu

contato de falsa atendente da instituição financeira, visando o cancelamento de compra fraudulenta no valor R\$ 6.000,00, e, após enganosas informações, acabou por efetuar uma transação PIX para Vitória Fatima Pires Rocha dos Santos (fls. 172/173) e por reinstalar o aplicativo do banco, tendo compartilhado sua tela com a golpista durante tal procedimento, de modo a permitir que esta habilitasse o acesso de outro aparelho celular a sua conta bancária, o que culminou na contratação do empréstimo nº 0000513775362 no valor de R\$ 21.960,14 (fls. 17 e 174/181), na realização de uma compra junto as Lojas Renner no importe de R\$ 6.299,22 (fls. 20/22) e na utilização do cheque especial no montante de R\$ 2.451,15 (fl. 19), sem seu consentimento.

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do requerente, que recebendo contato do falsário, acabou por seguir as instruções deste, reinstalando seu aplicativo bancário, o que permitiu o acesso dos golpistas a sua conta corrente e a ocorrências das transações objurgadas, 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 o apelado 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 do autor, culminando na realização das operações ora impugnadas, que se efetivaram no mesmo dia e valores elevados, de forma atípica ao perfil de movimentações do requerente, tendo sido tal situação, inclusive, registrada em boletim de ocorrência (fls. 13/14).

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

permitiu a efetivação das contratações e transações impugnadas.

E aqui, o banco réu não logrou êxito em demonstrar a regularidade das transações, ausente comprovação de adoção de quaisquer outros métodos de autenticação de contratação eletrônica, como fotografia *selfie*, geolocalização ou assinatura digital.

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).*

Desta feita, mostra-se acertada a r. sentença ao reconhecer a inexigibilidade do empréstimo, da transferência bancária via PIX, da utilização do cheque especial e da compra eletrônica impugnados nos autos, e ao condenar o requerido à restituição, de forma simples, dos valores descontados em razão do empréstimo, do uso do limite do cheque especial e da aludida compra, corrigidos monetariamente a partir de cada



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconto e acrescido de juros legais de mora a partir da citação.

Demais, considerando que o valor da transferência PIX foi debitado do saldo do empréstimo creditado na conta da parte autora e do uso do cheque especial, de fato, não se mostra devido seu estorno, já que não constatada redução patrimonial em razão da referida transferência.

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 do 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.

Por fim, convém ressaltar que a multa fixada pelo juízo *a quo*, qual seja de R\$ 500,00 por ato de descumprimento, limitada a 30 dias, foi considerada razoável e proporcional por esta Relatora, em sede de agravo de instrumento (fls. 191/196 dos autos nº 2044998-48.2025.8.26.0000), não se vislumbrando, por ora, alteração deste cenário, sobretudo quando reconhecida a responsabilidade da parte ré.

Destarte, reforma-se a r. sentença para reconhecer a culpa concorrente do requerente, afastando-se tão somente a condenação por danos morais.

Ante o resultado do julgamento e o quanto disposto nos artigos 85, §§ 1º e 2º, e 86, ambos do Código de Processo Civil, tendo em vista a sucumbência recíproca, arbitro os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte autora em 10% do valor da condenação e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aqueles devidos em favor do patrono da parte ré em 10% do valor pleiteado à título de danos morais.

Condeno, ainda, as partes à repartição das custas e despesas processuais, devendo o réu deverá responder por 70% das custas e despesas, enquanto o autor responderá por 30% destas.

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.

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

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**RELATORA**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO