



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000206753

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006025-91.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DIONISIO ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1006025912025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO SORTEIO FALSO. UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM CHAMADA DE VÍDEO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA SEGURANÇA E NO MONITORAMENTO DE TRANSAÇÕES ATÍPICAS. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR CARACTERIZADA. FORNECIMENTO DE DADOS E SENHAS DURANTE A AÇÃO DOS ESTELIONATÁRIOS. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL. AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO BANCO PROVIDO EM PARTE.

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias quando não implementa mecanismos adequados de monitoramento e segurança, configurando fortuito interno que não afasta sua responsabilidade.
2. Transações realizadas em curto intervalo de tempo e com valores elevados que destoam do perfil habitual do consumidor exigem bloqueio preventivo pela instituição financeira, cuja omissão caracteriza falha na prestação de serviços.
3. Configurada a culpa concorrente quando o consumidor idoso, orientado por estelionatários mediante uso de tecnologia deepfake, fornece voluntariamente dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos, impondo-se a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil.
4. O dano moral não se configura quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 246-259, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação anulatória de contrato de empréstimo com restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, para declarar nulo o empréstimo contestado pelo autor, condenando o banco réu à restituição integral dos valores debitados da conta do autor, danos morais e multa pelo descumprimento da tutela de urgência.

Inconformada, recorre a parte ré. Em suas razões recursais (fls. 264-293),



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preliminarmente, sustenta o banco apelante que a respeitável sentença merece reforma diante de: (1) a inexistência de descumprimento da tutela de urgência deferida; (2) subsidiariamente, o ônus excessivo da multa imposta; e (3) a ilegitimidade passiva do apelante.

No mérito, sustenta: (1) a regularidade da contratação do empréstimo e das transferências; (2) a inoccorrência de danos morais indenizáveis; (3) subsidiariamente, a necessidade de reconhecimento da culpa concorrente do consumidor, com repartição do prejuízo material; (4) a impossibilidade de condenação em dobro, devendo a restituição ocorrer de forma simples, ante a ausência de má-fé do banco; e (5) a correção monetária e os juros de mora dos danos materiais a partir da citação válida.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 302-310.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado (fl. 311), o recurso merece conhecimento, mas parcial provimento.

Das preliminares

1.1 Do descumprimento da tutela de urgência

Conforme mencionado na r. sentença, a decisão que deferiu a tutela de urgência, determinando a suspensão imediata dos descontos das parcelas do empréstimo discutido nos autos, foi proferida no dia 12/08/2025 (fls. 84-86).

O recebimento da carta de citação pela parte ré ocorreu no dia 21/08/2025, conforme consta em Aviso de Recebimento juntado (fl. 92), tendo o banco apresentado pedido de habilitação em 03/09/2025 (fl. 93).

Porém, como demonstrado pela parte autora (fls. 228-238), não apenas ocorreram descontos de parcelas do empréstimo no mês de outubro (fl. 230), como, também, foi recebida uma carta do SCPC notificando sobre a inscrição de seu nome no banco de dados de serviços de proteção ao crédito Serasa Experian, Boa Vista SCPC e Quad, datada de 18/09/2025, ou seja, quase um mês após o recebimento da citação.

A parte apelante não conseguiu demonstrar que o bloqueio ocorreu antes do alegado pela parte contrária. As imagens das telas de suposto sistema interno apresentadas não têm informações suficientemente claras para se apresentarem como provas contrárias ao

extrato bancário apresentado pela parte autora.

Ainda, a carta do SCPC apresentada pela parte autora, conforme mencionado acima, é de data significativamente posterior ao recebimento da citação.

Por fim, a manifestação da parte autora reclamando sobre o descumprimento da tutela de urgência é de 09/10/2025, tendo a parte ré permanecido inerte até o presente momento, sem qualquer apresentação de contra-argumento.

Pelo exposto, não se visualiza qualquer motivo para a desconsideração da multa aplicada pela respeitável sentença, devendo ser mantida conforme determinada.

1.2 Do valor da multa

A decisão estabeleceu um valor considerado suficiente para impelir a parte ré a cumprir a suspensão determinada. Como exposto, mesmo desta forma, tal suspensão não foi cumprida pelo banco apelante que, tampouco, demonstrou ser o valor desproporcional diante da realidade de uma instituição financeira. Desta forma, não se visualiza qualquer motivo para alteração do valor determinado pela r. sentença.

1.3 Da ilegitimidade passiva

Pela análise dos autos, resta comprovada a intermediação do banco réu nas operações contestadas, não havendo que se falar em ilegitimidade passiva.

O banco apelante não atuou como mero intermediário financeiro alheio à situação: foi a instituição a conceder o empréstimo por meio de sua própria plataforma digital de crédito, que processou e efetuou as transferências via PIX em favor dos fraudadores, que persistiu na cobrança das prestações mesmo após a determinação judicial em sentido contrário e que promoveu a inscrição do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito. Tais condutas revelam participação direta e central nos fatos debatidos, incompatível com a qualificação de terceiro estranho à lide.

A instituição financeira, na qualidade de prestadora de serviços bancários, é parte legítima para responder pelos danos decorrentes de fraudes praticadas em operações realizadas em suas plataformas, ainda que perpetradas por terceiros, desde que caracterizada falha no dever de segurança, nos termos do artigo 14 do CDC.

Do mérito

Da responsabilidade da instituição financeira

A análise dos autos revela que o autor foi induzido a erro por estelionatários que, utilizando-se de técnicas avançadas de manipulação digital, simularam a figura de um apresentador televisivo para prometer a entrega de um prêmio.

Sob essa falsa premissa, o recorrido dirigiu-se à agência bancária e, seguindo instruções telefônicas, efetuou procedimentos que permitiram a contratação de empréstimo pessoal e diversas transferências via Pix e pagamentos para terceiros. Embora o banco alegue a utilização de senhas pessoais, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e abrange o risco da atividade.

A responsabilidade da instituição financeira emerge da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações. Com efeito, as operações fraudulentas foram realizadas em curto intervalo de tempo e envolveram valores elevados que manifestamente destoavam do perfil habitual de utilização da conta bancária pela autora.

Constitui prática corriqueira das instituições financeiras o bloqueio preventivo de transações quando estas ultrapassam o limite da média de valores comumente despendidos ou transferidos pelo usuário do sistema bancário. A ausência de implementação desse mecanismo de segurança caracteriza falha objetiva na prestação de serviços, atraindo a incidência da responsabilidade civil prevista no artigo 14 do CDC.

A situação dos autos amolda-se à hipótese prevista na Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. O fornecimento voluntário de dados pelo consumidor a terceiros fraudadores não configura fortuito externo quando a instituição financeira deixa de implementar controles adequados de segurança.

O banco recorrente sustenta que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal, intransferível e dispositivo de segurança (token) habilitado pelo próprio cliente, o que evidenciaria a ausência de falha nos sistemas de segurança. Todavia, tal argumentação não prospera. A existência de barreiras tecnológicas para acesso ao sistema não desobriga a instituição financeira de monitorar o padrão de utilização da conta e bloquear operações suspeitas que fujam manifestamente ao perfil do usuário.

Trata-se de implementar mecanismo objetivo de análise de risco baseado no

histórico transacional do cliente, bloqueando preventivamente operações que destoem significativamente do padrão habitual até confirmação da legitimidade pelo titular da conta.

Destarte, mantém-se o reconhecimento da falha na prestação de serviços pela instituição financeira, afastando-se a tese de fortuito externo excludente de responsabilidade.

2.2 Da culpa concorrente do consumidor e repartição do prejuízo material

Conquanto não se configure culpa exclusiva do consumidor apta a afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira, é imperioso reconhecer a culpa concorrente da parte autora para a ocorrência do evento danoso.

No tocante à reparação de danos, considerando que a parte autora seguiu as orientações dos estelionatários, correto reconhecer a culpa concorrente, na medida em que executou os comandos indicados, viabilizando diretamente a consumação das operações fraudulentas.

Tal circunstância atrai a incidência do artigo 945 do CC, segundo o qual se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano, mas não excluindo a responsabilidade da instituição financeira.

A excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC somente se configura quando a conduta do consumidor é a única causa determinante do dano, rompendo inteiramente o nexo causal entre a atividade do fornecedor e o resultado lesivo. No caso dos autos, verifica-se que a fraude foi viabilizada pela conjugação de dois fatores: a conduta imprudente do consumidor e a omissão da instituição financeira em implementar controles de segurança adequados.

Tratando-se de culpa concorrente, impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes. Analisando a gravidade da culpa de cada um dos envolvidos, constata-se que ambos contribuíram de forma equivalente para o resultado danoso. De um lado, a parte autora agiu com manifesta imprudência ao fornecer dados e senhas a terceiros desconhecidos. De outro lado, o banco omitiu-se no dever de monitorar transações atípicas e implementar bloqueios preventivos.

Destarte, mostra-se adequada e proporcional a divisão do prejuízo material em partes iguais entre autora e réu, de modo que a instituição financeira deverá restituir à autora

metade dos valores indevidamente descontados da conta corrente, de forma simples. A declaração de nulidade do contrato de empréstimo permanece íntegra. Precedentes:

“APELAÇÕES. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] III. RAZÕES DE DECIDIR. Configurada a responsabilidade objetiva do banco pela falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC. Verificada culpa concorrente da parte autora, que colaborou ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. Prejuízos decorrentes de empréstimos fraudados que deverão ter atualização monetária desde a data do desembolso (Súmula 43, STJ) e juros de mora a contar da citação, tratando-se de ilícito com origem remota contratual. Descabimento de indenização extrapatrimonial por quebra do nexo causal na origem da fraude, deflagrada por incúria exclusiva da vítima. IV. DISPOSITIVO E TESE. Recursos parcialmente providos para reconhecer culpa concorrente e determinar que ambas as partes arquem com 50% (cinquenta por cento) do prejuízo. Teses de julgamento: 1. Instituição financeira responde objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno. 2. Configurada culpa concorrente da parte consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1049796-43.2024.8.26.0602; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026).

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE QUANTIA CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. [...] III. Razões de Decidir 3. Reconhece-se a culpa concorrente uma vez que a culpa da autora é identificada, pois por ter fornecido suas credenciais e seguido instruções de fraudadores, mas ao mesmo tempo nota-se que o banco requerido falhou em implementar sistemas de detecção de fraudes, não bloqueando operação atípica e suspeita, com transação de quantia que chegou a R\$ 42.500,00. IV. Dispositivo e Tese 4. Recurso parcialmente provido. Banco condenado a restituir 50% do prejuízo material comprovado, totalizando R\$ 21.250,00, com correção monetária e juros de mora. Pedido de danos morais improcedente. Tese de julgamento: 1. Reconhecimento de culpa concorrente entre as partes. 2. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações atípicas. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1014657-63.2024.8.26.0009; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional de Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025).

2.3 Dos danos morais

Com efeito, embora a instituição financeira tenha falhado em seu dever de monitorar adequadamente as transações, é inegável que a conduta da parte autora foi determinante para a consumação da fraude. Ao acreditar que havia ganhado um prêmio, forneceu todas as informações solicitadas, inclusive senhas de acesso, viabilizando diretamente a atuação dos estelionatários.

O dano moral pressupõe violação aos direitos da personalidade que cause sofrimento psíquico intenso, abalo emocional significativo ou ofensa à dignidade da pessoa humana que ultrapasse os dissabores e aborrecimentos cotidianos inerentes à vida em sociedade. Na espécie, os transtornos experimentados pela autora, conquanto lamentáveis, não alcançam a magnitude necessária para configurar dano extrapatrimonial indenizável.

A culpa concorrente do consumidor, revelada pelo fornecimento voluntário de dados e senhas a terceiros, afasta a caracterização de dano moral indenizável. Aquele que contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para pleitear compensação pecuniária.

A reparação dos danos materiais, mediante restituição parcial dos valores indevidamente transferidos e declaração de nulidade do contrato fraudulento, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio da autora na medida de sua responsabilidade. A condenação em danos morais configuraria *bis in idem* e enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil.

Nesse sentido, a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo consolidou entendimento no sentido de que não se caracteriza dano moral quando o consumidor concorre culposamente para a fraude bancária ao fornecer dados pessoais e senhas a terceiros, ainda que a instituição financeira também tenha falhado em seus deveres de segurança. Neste sentido:

(1) “Direito Civil. Apelação. Contratos. Provimento parcial. I. Caso em Exame: Ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais. A parte autora alegou ter sido vítima de fraude ao aderir a refinanciamento de empréstimos consignados, acreditando quitar dívidas anteriores. Após a transação, verificou tratar-se de estelionato. [...] III. Razões

de Decidir: A responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Constatada culpa concorrente entre autor e banco réu, nos termos do art. 945 do Código Civil, devido à imprudência do autor e falha na segurança do serviço prestado pelo banco. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido em parte. Banco réu condenado à restituição de metade dos valores descontados, com correção monetária e juros de mora, e suspensão das parcelas vincendas. Afastada a condenação por danos morais. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1002945-50.2023.8.26.0417; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026).

(2) “BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX), após contato telefônico com falsa central de atendimento. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com o autor. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Culpa concorrente da vítima caracterizada. O autor violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos morais inexistentes. Autor que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso do réu provido em parte. Apelo do autor prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1000919-36.2025.8.26.0344; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025).

2.4 Da correção monetária e juros de mora dos danos materiais

No que respeita ao termo inicial da correção monetária dos danos materiais, a sentença adotou o entendimento de que a atualização deve fluir da data de cada desembolso indevido, critério que não comporta reforma.

A correção monetária não representa acréscimo patrimonial, mas mera atualização do valor real da moeda, de modo que iniciar o cômputo apenas a partir da

citação significaria impor ao consumidor lesado o ônus da corrosão inflacionária referente ao período anterior, transferindo para a vítima parcela do dano do qual deveria ser integralmente ressarcido.

Quanto aos juros de mora, a r. sentença já fixou sua incidência a partir da citação, nos termos dos artigos 405 e 406 do CC, regra que se mostra inteiramente favorável à instituição bancária e que, por isso mesmo, não justifica qualquer reforma. Precedente:

“APELAÇÕES. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] 2. Configurada culpa concorrente da parte consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. Em caso de responsabilidade com origem remota contratual (relação bancária) os juros moratórios fluem a partir da citação e a correção monetária a partir do efetivo prejuízo. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1049796-43.2024.8.26.0602; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026).

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso do réu, para: (i) reconhecer a culpa concorrente do autor, reduzindo o valor da condenação por danos materiais para metade do valor indevidamente descontado da conta corrente (R\$ 1.156,13, conforme cálculo apresentado pela r. sentença); e (ii) afastar a indenização por dano moral. Mantêm-se a declaração de nulidade do contrato de empréstimo fraudulento, com retorno das partes ao estado anterior, e da multa imposta por descumprimento da tutela de urgência.

Ainda, mantêm-se os honorários advocatícios fixados na origem, observando-se o entendimento firmado pelo C. STJ (Tema 1059).

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo. A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento decantado no E. STJ e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).