



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300313

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1068162-87.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado BRUNO DONATO DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1068162-87.2024.8.26.0002

RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

RECORRIDO: BRUNO DONATO DOS SANTOS

COMARCA DE ORIGEM: 7ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO PAULO

Voto nº 98

APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO PRESENTE. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Trata-se de apelação interposta pelo polo passivo contra sentença que declarou a inexigibilidade de transação fraudulenta (R\$ 9.999,99). Defende a regularidade da transação e culpa exclusiva da vítima e de terceiros, ausente nexos causal. Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em definir a responsabilidade do banco por transação fraudulenta e a possibilidade de reconhecimento de culpa concorrente do consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ.

No caso, a transação destoa do perfil do correntista, evidenciando falha na prestação de serviço.

Contudo, a conduta do consumidor contribuiu para a ocorrência da fraude, configurando culpa concorrente.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso parcialmente provido. Declarada a inexigibilidade de metade do valor impugnado e dos encargos decorrentes.

Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. A culpa concorrente do consumidor pode atenuar a responsabilidade do banco.

Legislação Citada:

Código Civil, art. 945; CPC, art. 85, §2º; Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência Citada:

STJ, AREsp 2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, Terceira Turma, j. 22/9/2025.

STJ, AREsp 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 13/10/2025.

TJSP, Apelação Cível 1006275-96.2024.8.26.0004, Rel. Olavo Sá, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 01.07.2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pelo polo passivo da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação para declarar a inexigibilidade da transação de R\$ 9.999,99, realizada no dia 05/07/2024, bem como dos encargos, juros e multas eventualmente cobrados em decorrência do não pagamento. Condenou-se a parte ré ao pagamento das custas e despesas, além de honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da atualizado da causa (art. 85, §2º, do CPC).

Requer a parte recorrente, em síntese, a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais. Pugna, inicialmente, pela atribuição de efeito suspensivo ao recurso; no mérito, defende a ocorrência de fortuito externo e ausência de responsabilidade do banco por fraudes e engodos praticados por terceiros, rompendo-se o nexo causal; alega que a transação foi realizada por cartão com chip e senha pessoal e refuta a conclusão de que o banco não demonstrou a regularidade da transação e que a compra destoava do perfil do consumidor. Formula pedido subsidiário de reconhecimento de culpa concorrente, caso não seja acolhida a tese de culpa exclusiva da vítima (págs. 185/197).

Foram apresentadas contrarrazões pela parte autora/recorrida, requerendo o indeferimento do pedido de efeito suspensivo formulado pela parte adversa e desprovimento do recurso. Alega que não houve culpa exclusiva da vítima, mas falha estrutural do serviço bancário, que não monitorou operação atípica e falhou no dever de segurança; argumenta impropriedade dos precedentes citados pelo réu, pois não se amoldam ao caso dos autos e refuta a tese subsidiária de culpa concorrente; defende correta aplicação da inversão do ônus da prova e, ao final, requer a majoração dos honorários advocatícios (págs. 205/214).

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação.

Inicialmente, não se conhece, por prejudicado, do pedido de atribuição de efeito suspensivo, considerando o julgamento do próprio mérito nesta oportunidade.

A irresignação recursal comporta parcial provimento.

O polo ativo alega ter recebido mensagem pelo aplicativo *WhatsApp* em 05/07/2024 de número identificado como a empresa Giuliana Flores, informando que sua esposa teria recebido flores de presente de aniversário, as quais foram enviadas ao seu endereço antigo e que, para recebê-las no atual endereço, seria necessário o pagamento de uma taxa de R\$ 5,99. Ao passar o cartão, houve um erro na transação e o motoboy informou que buscaria outra maquininha, contudo não retornou. Naquela data foi realizada uma transação com seu cartão de crédito, no valor de R\$ 9.999,99. Solicitou o estorno da transação, sem sucesso.

O polo passivo/recorrente, por sua vez, apresentou resposta evasiva, alegando culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiros.

Ao participar da relação de consumo, cabe ao polo passivo zelar pela segurança das operações e adotar medidas eficazes para a prevenção de fraudes, o que no caso não foi demonstrado de forma satisfatória.

Consoante dispõe a Súmula 479 do STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

As operações impugnadas foram praticadas com origem fraudulenta oriundas do **"golpe da taxa de entrega"** ou **"golpe do falso presente"**, no qual criminosos se fazem passar por entregadores ou funcionários de uma empresa, geralmente ofertando presente falso em datas comemorativas, como aniversário.

Em troca, cobram uma taxa de entrega, momento em que simulam um erro no equipamento móvel, cobrando valores indevidos, o que ocorre de forma similar no conhecido "**golpe da maquininha**".

Destaca-se que a operação destoava do perfil do correntista (págs. 95/96), não se atentando a instituição financeira sobre a mudança brusca, o que poderia ter sido identificado pelo sistema de segurança, sendo manifesta a falha na prestação de serviço.

Por outro lado, era dever da parte consumidora cercar-se de cuidados e diligenciar no sentido de suspeitar de oferta de presente sem contrapartida, circunstância, por si só, passível de desconfiança e que está quase sempre ligada a tentativas de golpes; ou mesmo suspeitar da alegação de "erro" de transação, exigindo visualizar o cancelamento da primitiva operação. Desta forma, a conduta do polo ativo deu início à ocorrência da fraude narrada nestes autos, permitindo que terceiro(s) lograssem êxito na utilização indevida do plástico.

Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente. Extrai-se do Código Civil:

Art. 945 - 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.

A teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa. No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, aplica-se a "teoria do risco concorrente"¹, conforme leciona Flávio Tartuce, indicando que os artigos 944 e 945 do Código Civil aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva. Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: *“Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeatur, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada.”*

O STJ aplica a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso. A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, “a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes” (AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025).

3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025).

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal. 2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente. III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025).

Neste sentido, colhe-se precedente deste E. TJSP abordando culpa concorrente em situação análoga ao caso dos autos:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO PRESENTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DAS PARTES. APELOS DO RÉU E DO AUTOR. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS. Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Aplicação do CDC – Risco da atividade – Operações atípicas e vultosas, destoantes do perfil de consumo do autor – Falha na prestação do serviço caracterizada. Contudo, comprovada imprudência do consumidor ao inserir cartão e digitar senha em maquineta apresentada por terceiro desconhecido – Culpa concorrente reconhecida – Divisão proporcional dos prejuízos – Sentença mantida – Majoração dos honorários recursais – Apelações do réu e do autor. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1006275-96.2024.8.26.0004; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 01/07/2025)

Ante o exposto, preservada a r. convicção diversa do juízo, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para, acolhendo o pedido subsidiário, reconhecer a ocorrência de culpa concorrente e declarar a inexigibilidade de metade da transação impugnada e dos encargos dela decorrentes, eventualmente cobrados pelo não pagamento.

Em razão do quanto decidido, a sucumbência passa a ser recíproca das partes, cabendo a cada uma delas o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, mantidos em 10% (dez por cento) sobre o valor corrigido da causa, nos termos dos artigos 85, §11 e 86, *caput*, do CPC.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator