



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001292187**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1090593-78.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARIA JOSÉ HORTA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº.: 1090593-78.2025.8.26.0100**

**Apelante: Itaú Unibanco S/A**

**Apelada: Maria Jose Horta**

**Ação: Procedimento Comum – Bancários**

**Origem: São Paulo – 40ª Vara Cível (Foro Central)**

**Juiz (a) de 1ª instância: Fernando José Cúnico**

**Voto nº 5918**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Ação indenizatória por fraude bancária. Correntista médica vítima de golpe mediante ligação de falsos funcionários utilizando spoofing telefônico. Entre 09/06 e 11/06/2025, realizadas transações fraudulentas totalizando R\$ 123.469,17 em pagamentos de IPVA e multas de veículos de terceiros. Banco identificou fraude apenas em 13/06/2025. Autora pleiteou ressarcimento integral e danos morais. Sentença julgou procedente, condenando o réu ao pagamento integral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Preliminarmente, cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva. No mérito, existência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da autora e terceiros, dever de monitoramento, aplicabilidade da Súmula 479/STJ, configuração de danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Preliminares rejeitadas. Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, CDC) combinada com culpa concorrente (art. 945, CC). Falha do banco: demora de três dias na identificação da fraude e ausência de monitoramento de transações manifestamente atípicas incompatíveis com perfil da correntista. Golpistas detinham informações bancárias sigilosas, revelando vulnerabilidade sistêmica. Contudo, autora concorreu

decisivamente ao fornecer senha pessoal a terceiros e executar transações sem verificação, violando regras básicas de segurança. Culpa concorrente repartida em 50% para cada parte. Ressarcimento material devido pela metade: R\$ 61.734,58. Danos morais afastados ante contribuição determinante da vítima, configurando dissabores patrimoniais cotidianos, não ofensa extrapatrimonial indenizável. Sucumbência recíproca.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Dado parcial provimento ao recurso. Sentença reformada. Tese: Caracteriza-se culpa concorrente em fraude bancária mediante golpe da falsa central telefônica quando, não obstante falhas no monitoramento e demora na identificação de transações atípicas pela instituição financeira, o consumidor fornece voluntariamente senha pessoal a terceiros e executa operações sem verificação adequada, impondo-se repartição proporcional da responsabilidade civil, com ressarcimento parcial dos danos materiais e afastamento da indenização por danos morais.

Legislação citada: CDC (art. 14); CC (arts. 945, 927); CPC (arts. 373, II; 1.013); Lei 14.905/24; Súmula 479/STJ.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 159/163, declarada às fls. 179, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada pela apelada **Maria Jose Horta** em face do apelante **Itaú Unibanco S/A**, para “1) *CONDENAR o réu ITAÚ UNIBANCO S/A ao pagamento de indenização por DANOS MATERIAIS no valor de R\$ 123.469,17 (cento e vinte e três mil, quatrocentos e sessenta e nove reais e dezessete centavos); 2) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por DANOS MORAIS no valor de R\$ 10.000,00; 3) Os valores serão acrescidos de correção monetária pelo IPCA/IBGE desde os*

*respectivos desembolsos (danos materiais) e desde esta sentença (danos morais), e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; 4) CONDENAR o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. P.R.I.C.” (fls. 162/163).*

O réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) em sede preliminar, a ocorrência de cerceamento de defesa, ante o julgamento antecipado da lide sem a oitiva da autora; b) é parte ilegítima para figurar no polo passivo do feito; c) no mérito, não houve falha na prestação de seus serviços, sendo o caso de culpa exclusiva da autora e de terceiros; d) não há dever de monitoramento de transações de acordo com perfil do cliente; e) ausente vazamento dos dados cadastrais da autora; f) inaplicável a súmula 479 do C. STJ; g) a autora não sofreu danos morais e materiais; h) em tese subsidiária, é o caso de minoração do *quantum* indenizatório, alteração dos honorários advocatícios e juros de mora e correção monetária (fls. 182/209).

Tempestiva e preparada (fls. 210/211), vieram aos autos contrarrazões (fls. 215/220).

### **É a síntese do necessário.**

De início, diante da tempestividade e preparo recursal pelo réu, de rigor o conhecimento de seu recurso interposto, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Em sede de preliminar, o réu alega ilegitimidade passiva, assim como a ocorrência de cerceamento de defesa, ante o julgamento antecipado da lide sem produção de prova oral em audiência.

Em relação à legitimidade de parte, entende o C. STJ que *“prevalece a chamada teoria da asserção ou da prospettazione (em contraposição à teoria da apresentação ou da exposição). Sob essa ótica, o exame da legitimidade ad causam e do interesse processual deve ser realizado in statu assertionis, ou seja, à luz das afirmações do autor constantes na petição inicial, sem qualquer inferência sobre a veracidade das alegações ou a probabilidade de êxito da pretensão deduzida.”* (STJ, REsp n. 1.678.681/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 7/12/2017, DJe de 6/2/2018.)

De forma geral, a investigação das condições da ação – notadamente da legitimidade *ad causam* – implica análise das afirmações feitas em sede de petição inicial, considerando-se, portanto, a definição da pertinência subjetiva das partes à vista daquilo que se afirmou, ou seja, conforme a matéria trazida ao debate.

No caso dos autos, a legitimidade do banco réu é patente, ante se tratar da instituição financeira responsável pela conta bancária titularizada pela autora apontada pela autora como objeto de fraude bancária.

Afasta-se, outrossim, a preliminar trazida



pela parte quanto ao alegado cerceamento de defesa, destacando-se que compete ao Magistrado, destinatário da produção de provas, a análise de sua conveniência e necessidade.

Em verdade, o contexto probatório mostrou-se suficiente para o julgamento da causa, de forma que desnecessária a produção de outras provas em audiência tal como pretendido pela parte requerida.

Ultrapassas as teses preliminares, passe-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, pela qual a apelada pretendeu o ressarcimento de valores transferidos de sua conta bancária e compras em cartão de crédito mantidos junto ao réu, em razão de golpe da “falsa central telefônica”.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou procedente o pedido, condenando o réu ao ressarcimento dos valores das transferências bancárias e compras impugnadas pela autora, assim como indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Contra tal *decisum* recorre o banco réu.

Pois bem.

Incontroverso nos autos que a autora

recebeu ligação de pessoa que se identificou como "Roberta", supostamente funcionária do banco réu, a qual possuía informações detalhadas sobre sua conta corrente e aplicações financeiras. Posteriormente, foi contatada por "Renato Garcia", também se apresentando como funcionário da instituição, que solicitou informações complementares alegando a necessidade de medidas protetivas contra fraudes. Tal circunstância caracteriza a modalidade fraudulenta conhecida como "golpe do falso funcionário" ou "golpe da falsa central de atendimento", perpetrado mediante técnicas de engenharia social combinadas com spoofing telefônico, em que criminosos se fazem passar por prepostos de instituições bancárias para induzir clientes a fornecerem dados sensíveis ou realizarem operações financeiras.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 14, caput, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Trata-se de responsabilidade fundada na teoria do risco da atividade, prescindindo da demonstração de culpa, bastando a comprovação do defeito, do dano e do nexo causal entre ambos.

Considera-se defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, e a época em que foi fornecido (art. 14, §1º, CDC).

Não obstante a regra geral de responsabilidade objetiva, o próprio Código consumerista prevê hipóteses excludentes, dispondo em seu art. 14, §3º, que "*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*".

A jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ). Todavia, a mesma Corte Superior tem distinguido o fortuito interno do fortuito externo, afastando a responsabilidade bancária quando o evento danoso decorre de ato exclusivo do consumidor ou de terceiro, em circunstâncias alheias à esfera de controle e vigilância da instituição financeira.

A modalidade fraudulenta conhecida como "golpe da falsa central de atendimento" caracteriza-se pela ação de estelionatários que, mediante técnicas de engenharia social e *spoofing* telefônico, fazem-se passar por funcionários de instituições bancárias, entrando em contato com clientes para alertá-los sobre supostas irregularidades em suas contas e induzindo-os a fornecer dados pessoais, senhas ou realizar operações que culminam na transferência indevida de valores.

Trata-se de técnica criminosa amplamente conhecida e noticiada pelos meios de comunicação, constituindo

prática reiterada que vitima diariamente consumidores em todo o território nacional.

Conforme narrado na inicial, corroborada por boletim de ocorrência juntado às fls. 149/150, o golpista demonstrou conhecer informações pessoais e bancárias da autora. Tal circunstância revela, de plano, vulnerabilidade nos sistemas de segurança e proteção de dados das instituições financeiras, porquanto os criminosos obtiveram acesso a informações sigilosas que deveriam estar protegidas por rigorosos protocolos de segurança cibernética.

Lado outro, não se ignora o fato de que todas as operações foram efetivadas mediante acesso ao internet banking com uso de senha pessoal da autora e validação por token, conforme demonstrado pelos relatórios de transações acostados aos autos. A própria autora reconhece ter executado as transações, embora induzida pelos fraudadores.

Assim, mostra-se como questão central a distribuição da responsabilidade pelo evento danoso entre a instituição financeira e a consumidora. Embora a sentença tenha atribuído responsabilidade exclusiva ao banco, entendo que a situação dos autos reclama solução diversa, mediante o reconhecimento da culpa concorrente.

De um lado, é inegável que a autora contribuiu decisivamente para a consumação do golpe. Ao fornecer sua senha pessoal e intransferível aos fraudadores e

executar ela mesma as transações seguindo orientações de terceiros por telefone, a autora violou regras básicas de segurança bancária. A senha é elemento de segurança de uso pessoal e intransferível, conforme previsto no contrato bancário, não podendo a instituição financeira ser responsabilizada quando o próprio correntista a compartilha com terceiros.

De outro lado, não se pode desconsiderar que a instituição financeira possui responsabilidade objetiva na guarda dos dados de seus clientes e no monitoramento de transações atípicas. No caso concreto, evidencia-se falha do banco em dois aspectos fundamentais.

Primeiro, a natureza das transações realizadas apresentava clara atipicidade em relação ao perfil da consumidora. Os extratos bancários juntados aos autos revelam que a autora mantém movimentação financeira regular e compatível com sua atividade profissional de médica anestesista. As transações fraudulentas, contudo, incluíram pagamentos de IPVA e multas de veículos de terceiros, em valores expressivos e concentrados em curto período de tempo. Tais operações destoam completamente do histórico da cliente e deveriam ter acionado os sistemas de segurança do banco.

Segundo, e mais relevante, o banco demorou três dias para identificar a fraude e comunicar a autora. As transações questionadas iniciaram-se em 9 de junho de 2025 e estenderam-se até 11 de junho, mas somente em 13 de junho a gerente da agência entrou em contato com a correntista para

informar sobre a ocorrência de fraude. Este lapso temporal de três dias, durante o qual operações atípicas foram sendo realizadas sem qualquer bloqueio preventivo, revela ineficiência no sistema de monitoramento da instituição financeira.

O banco apelante sustenta que não pode monitorar individualmente o perfil de consumo de cada cliente e que a efetivação das transações mediante senha e token afasta qualquer responsabilidade de sua parte. Contudo, esta Corte não pode concordar integralmente com tal posicionamento. Embora seja verdade que o banco não tenha o dever de fiscalizar cada operação realizada por seus clientes, é igualmente certo que as instituições financeiras possuem sofisticados sistemas de inteligência artificial e análise de dados precisamente para identificar transações atípicas e prevenir fraudes.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do correntista:

*AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS*

*MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Caso peculiar em que a autora idosa foi orientada pelos fraudadores a comparecer a agência bancária e lá foi atendida pela preposta da ré. Caberia a ré esclarecer com detalhes a narrativa da autora. A ré sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Além disso, verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucos minutos, foram efetuados a contratação de três empréstimos*

*nos valores de R\$ R\$ 27.960,00, de R\$ 4.744,00 e de R\$ 474,00, totalizando R\$ 33.178,00. E ainda, os fraudadores efetuaram quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 4.700,00, de R\$ 41,00, de R\$ 5.250,00 e de R\$ 10.000,00. Bem como duas recargas de celular de R\$ 100,00 e de R\$ 130,00. **Ressalte-se que os três empréstimos foram firmados em menos de 15 minutos. Este fato por si só já causaria estranheza e suspeitas.** Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. **Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ.** Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) inexigibilidade dos contratos de empréstimos, (ii) devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. . E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores,*

*transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039610-10.2022.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025; Data de Registro: 04/07/2025)*

*Apelações Cíveis. Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. **Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade***

*de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. **Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil da correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1037544-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)***

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TÉCNICA DE SPOOFING. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL. Instituição financeira que desenvolve atividade de risco,**

*sujeitando-se à responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".*

**2. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.** Golpe perpetrado mediante técnica de spoofing, com clonagem do número telefônico oficial da instituição bancária. Consumidora induzida a fornecer dados confidenciais por suposto funcionário do banco. Confiança legítima na comunicação estabelecida com a gerente bancária decorrente da relação contratual. Vulnerabilidade do sistema de segurança evidenciada.

**3. AUSÊNCIA DE CAUTELAS NECESSÁRIAS.** Instituição financeira que não apresentou os contratos de empréstimo supostamente firmados. Precariedade dos procedimentos de verificação. **Ausência de monitoramento adequado de operações atípicas que destoavam do perfil da correntista. Ônus probatório não desincumbido pelo banco réu nos termos do artigo 373, inciso II, do Código**

**de Processo Civil. 4. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO.** *Atividade bancária sujeita a constantes tentativas de fraude. Dever de implementação de sistemas de segurança adequados e eficazes. Falhas no sistema não exoneram a responsabilidade do fornecedor. Risco da atividade que deve ser suportado pela instituição financeira, não pelo consumidor, parte vulnerável na relação jurídica.* 5. **INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS.** *Reconhecimento da nulidade dos contratos de empréstimo fraudulentamente celebrados. Declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes. Determinação de restituição das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros de mora.* 6. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Transtornos decorrentes da cobrança indevida em benefício previdenciário. Dano moral in re ipsa, dispensando prova específica do abalo psíquico. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica. Precedentes da 15ª Câmara de Direito Privado. RECURSO DESPROVIDO. Sentença mantida integralmente. (TJSP;*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Apelação Cível 1061045-58.2024.8.26.0224;  
Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador:  
15ª Câmara de Direito Privado; Foro de  
Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)*

No caso concreto, estamos diante de situação em que uma correntista de longa data, médica com perfil de consumo estável e previsível, subitamente realiza em três dias seguidos pagamentos de IPVA e multas de veículos de terceiros, no valor total superior a R\$ 123.000,00. Tal padrão de movimentação destoava completamente do histórico da cliente e deveria ter motivado, no mínimo, contato preventivo da instituição com a correntista para confirmação da regularidade das operações, medida que poderia ter interrompido o golpe em curso.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, embora reconheça que fraudes praticadas por terceiros possam configurar fortuito externo apto a excluir a responsabilidade do fornecedor, também tem admitido a responsabilização das instituições financeiras quando há falha no dever de vigilância e monitoramento. A Súmula 479 do STJ estabelece que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

No presente caso, entendo que a situação

não se enquadra em fortuito externo capaz de romper o nexo causal. A fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, mediante utilização dos canais disponibilizados pela própria instituição, e poderia ter sido evitada ou ao menos mitigada caso o banco tivesse sistemas de monitoramento mais eficientes e tivesse agido com maior celeridade ao identificar as transações atípicas.

Por outro lado, não se pode ignorar que a autora, pessoa com mais de 60 anos, mas sem qualquer indício de incapacidade ou vulnerabilidade acentuada nos autos, agiu com manifesta imprudência ao fornecer sua senha pessoal a terceiros e executar transações seguindo orientações recebidas por telefone. A proteção conferida ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor não alcança situações em que o próprio consumidor, por desídia ou imprudência, contribui decisivamente para a ocorrência do dano.

Neste contexto, a melhor solução jurídica para o caso concreto reside no reconhecimento da culpa concorrente, instituto previsto no artigo 945 do Código Civil, 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"*.

A culpa concorrente não se confunde com a culpa exclusiva da vítima prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Enquanto a culpa exclusiva constitui excludente absoluta da responsabilidade do

fornecedor, afastando por completo o dever de indenizar, a culpa concorrente representa hipótese de mitigação, e não de exclusão, da responsabilidade civil. Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem causalmente para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.

Sopesando-se as condutas de ambas as partes, tenho que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual.

Assim, comprovado o prejuízo material no valor de R\$ 123.469,17, conforme extratos bancários e faturas de cartão de crédito acostados aos autos (fls. 08/21), e reconhecida a culpa concorrente na proporção de 50% para cada parte, deve o banco réu ser condenado ao ressarcimento de cinquenta por cento do valor, correspondente a **R\$ 61.734,58** (sessenta e um mil, setecentos e trinta e quatro reais e cinquenta e oito centavos).

O valor da indenização arbitrada a título de danos morais deverá ser atualizado a partir da data que cada transação fraudulenta, com juros de mora desde a citação.

A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: “O

*art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei n° 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.";*

b) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Quanto aos **danos morais**, todavia, o pedido deve ser julgado **improcedente**, reformando-se integralmente a sentença de primeiro grau neste particular.

Contudo, entendo que a peculiaridade do caso concreto não autoriza o reconhecimento de dano moral indenizável. Para que se configure o dever de indenizar por danos morais, é imprescindível a presença de três elementos fundamentais: a conduta ilícita, o dano efetivo à esfera extrapatrimonial da vítima e o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Isto porque, embora a autora tenha experimentado transtornos, frustração, angústia e prejuízo patrimonial decorrentes da fraude, tais circunstâncias não configuram, no caso concreto, ofensa a direitos da personalidade em grau suficiente para justificar a condenação dos réus em indenização por danos morais, especialmente considerando-se que a própria autora concorreu de forma determinante e em grau

equivalente para a produção do evento danoso.

O dano moral pressupõe violação à honra, dignidade, imagem ou integridade psíquica derivada de conduta ilícita do ofensor, capaz de causar sofrimento, humilhação ou abalo à esfera íntima da personalidade da vítima, que ultrapasse os meros dissabores, aborrecimentos ou contrariedades do cotidiano.

No caso vertente, os transtornos experimentados pela autora decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e negligente, ao fornecer seus dados pessoais e credenciais bancárias a terceiros fraudadores e seguir cegamente as orientações de criminosos, sem adotar qualquer cautela elementar de verificação da autenticidade do contato ou das operações que estava realizando.

A frustração decorrente da perda de valores oriundos de sua atividade laboral, embora compreensível e lamentável, não atinge a esfera íntima da personalidade da autora de forma suficientemente intensa e duradoura para caracterizar dano moral indenizável, tratando-se de aborrecimento patrimonial que, conquanto desagradável, insere-se na esfera dos dissabores cotidianos inerentes aos riscos da vida em sociedade.

O reconhecimento de culpa concorrente, com repartição equitativa da responsabilidade em 50% para cada parte, afasta o dever de indenizar por danos morais, porquanto a

própria vítima contribuiu de forma significativa para o evento danoso.

Assim, impõe-se a reforma da sentença de primeiro grau para afastar integralmente a condenação do réu em indenização por danos morais.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, a fim de reconhecer a culpa concorrente entre autora e réu pelas transações impugnadas em sede inicial, assim como para afastar a indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas processuais, devendo o apelante pagar ao advogado da autora honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação (R\$ 61.734,58), e a apelada, por sua vez, pagar ao advogado do apelante honorários advocatícios no mesmo percentual sobre o valor em que decaiu (R\$ 61.734,58 do dano material + R\$ 15.000,00 do dano moral rejeitado = R\$ 76.734,58).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL** provimento ao recurso.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator