



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295440

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015340-17.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARA REJANE AUGUSTO REINIG.

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: **Negaram provimento ao recurso do demandante e deram parcial provimento ao recurso do demandado. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1015340-17.2024.8.26.0554

APELANTE/APELADO: BANCO BRADESCO S.A.

APELANTE/APELADO: MARA REJANE AUGUSTO REINIG

COMARCA: SANTO ANDRÉ

VOTO Nº 8615

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. Insurgência das partes. CULPA CONCORRENTE. Transações atípicas que deveriam deflagrar a detecção de fraudes do banco, configurando falha de segurança na prestação do serviço. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da parte autora contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Culpa concorrente mantida. DANOS MORAIS. Irresignação das partes. Pretensão de afastamento pelo réu e de majoração pela autora. Acolhimento do recurso do demandado. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Negado provimento ao recurso da demandante e parcial provimento ao recurso do demandado.

Trata-se de recursos opostos contra a r. sentença de fls. 219/226, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória movida por MARA REJANE AUGUSTO REINIG em face de BANCO BRADESCO S.A.

Em suas razões recursais (fls. 229/243), o demandado aduz, em síntese, que: **(i)** o golpe sofrido pela parte autora se deu exclusivamente por sua culpa, ao fornecer seus dados de segurança à terceiro falsário, não havendo responsabilidade a ser imputada ao banco réu; **(ii)** não houve ato ilícito ou falha na prestação de serviços, mas negligência por parte da autora, devendo ser afastada, portanto, a sua condenação pelos danos morais e materiais.

Já a demandante, no recurso de fls.256/263, pugna pelo afastamento da culpa concorrente e pela majoração dos danos morais.

Recursos tempestivos e preparados.

Contrarrazões (fls. 269/274 e 275/281).

É o relatório.

Incontroverso o golpe sofrido pela demandante que, orientada por golpistas transferiu valores de sua conta bancária à terceiros estranhos, sem o mínimo de cautela sobre o interlocutor do contato.

E nesse sentido, como bem fundamentou a sentença, não há dúvidas que existe culpa concorrente da vítima e do banco no golpe sofrido.

A parte autora, ao seguir instruções de falsários sem cautela, contribuiu diretamente para a exposição de seus dados pessoais e financeiros, possibilitando que fraudadores tivessem acesso a informações sensíveis, como senhas, tokens e dados bancários. Porém, embora a vítima tenha agido de forma descuidada, é importante destacar que ela não poderia prever a gravidade dessa ação.

Nesse ponto, não se pode ignorar o fato de que as transações realizadas pelos golpistas são exorbitantes. Nada nos autos comprava que tais movimentações eram típicas e rotineiras na conta da autora.

Assim, o banco também desempenha um papel relevante na ocorrência do golpe, pois foi responsável por permitir a realização de duas transações em valores altíssimos, no mesmo dia e para terceiros não cadastrados como favorecidos.

A falta de medidas de segurança adequadas, como monitoramento eficiente das transações, possibilitou a realização de movimentações de altos valores sem acionamento dos sistemas de prevenção.

Portanto, o caso configura-se como uma situação de culpa concorrente, onde tanto a vítima quanto o banco contribuíram, cada um à sua maneira, para a ocorrência do dano.

A vítima, ao seguir orientações de golpistas, sem verificar as informações ou acionar qualquer contato oficial da instituição bancária, e o banco, ao não assegurar a proteção necessária das movimentações bancárias, foram responsáveis por permitir que o golpe fosse concretizado.

Portanto, não há reparo a ser feito na sentença de primeiro grau, ficando mantida a culpa concorrente o pagamento dos danos materiais no grau de equivalência fixado.

Sobre os danos morais, porém, estes devem ser afastados, ante o reconhecimento da culpa concorrente, conforme tem reconhecido esta C. Turma em casos análogos:

“APELAÇÃO – “GOLPE DO BOLETO FALSO” – Terceiro estelionatário que, passando-se por preposto da instituição financeira da qual a autora é correntista, enviou-lhe boleto para, supostamente, quitação de dívida de cartão de crédito – Ação ajuizada em face da instituição financeira (Portoseg) e da plataforma por meio da qual o boleto foi emitido e que, à época dos fatos, mantinha conta em nome do terceiro estelionatário (Stone) – **Culpa concorrente reconhecida** – **Quanto à autora, não foram adotadas as cautelas necessárias a assegurar a hígidez da operação** – A Portoseg, por sua vez, incorreu em falha na prestação de serviço, por ter permitido que terceiros tivessem conhecimento de informações relacionadas à vida financeira da autora – Quanto à Stone, não houve comprovação de cumprimento da Resolução 4.753/2019 do Bacen, relativamente à abertura de conta em nome de terceiro fraudador – Danos Morais - **Culpa concorrente** -

Indenização por danos morais que deve ser afastada – Sentença parcialmente reformada. Recursos das rés **PARCIALMENTE PROVIDOS** e recurso da autora **DESPROVIDO**, com redistribuição dos ônus da sucumbência” (Apelação Cível nº 1051249-64.2023.8.26.0002, Rel. João battaus Neto, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), d.j. 05/12/2024) (grifos nossos)

“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da "troca do cartão". Golpe em que, durante uso de caixa eletrônico dentro do estabelecimento comercial do corréu, suposto funcionário trocou o cartão bancário do autor sem que ele percebesse de imediato, sobrevivendo operações fraudulentas. Fortuito interno reconhecido. Falha na prestação de serviços dos réus por falta de medidas de segurança. CDC e Súmula STJ 479. Danos patrimoniais evidenciados. Responsabilidade solidária. **Danos morais inexistentes. Culpa concorrente do autor**, ainda que em menor grau. Apelação provida em parte.” (Apelação Cível nº 1067269-67.2022.8.26.0002, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), d.j. 16/09/2024) (grifos nossos)

Prejudicado o recurso da demandante que pedia a majoração da verba indenizatória.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso do demandado** para afastar a condenação por danos morais imposta na origem e **nego provimento ao recurso da demandante**.

Ante a sucumbência recursal pela autora, majoro os honorários fixados em favor da parte ré para 12% sobre os valores pleiteados e não deferidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As custas e despesas processuais serão ressarcidas na proporção do decaimento de cada parte, nos termos do art. 86 do CPC.

J. PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR