



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000574448**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006932-95.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante FATIMA APARECIDA FUENTEALBA FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 7 de junho de 2025

**CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível** Processo nº 1006932-95.2024.8.26.0664 - São Paulo

**Apelante: Fatima Aparecida Fuentealba Fernandes**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

Foro de Votuporanga

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Camilo Resegue Neto**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 640

**AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIAS. GOLPE DO 'FALSO FUNCIONÁRIO' OU DA 'FALSA CENTRAL'. Contratação de empréstimos e transferências via PIX. Fraude praticada por terceiros, através de ligação telefônica em que se passaram por prepostos da instituição bancária e orientaram a autora a realizar uma série de manobras no aplicativo do banco, por meio das quais foram contraídos empréstimos realizados transferências a terceiros desconhecidos via PIX. R. Sentença julgou improcedente o pedido, por culpa exclusiva da vítima e de terceiros. CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA. De um lado, houve negligência da consumidora, ao acreditar em inverossímil estória, e ao não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o banco, permitindo a transferência de valor para terceiros desconhecidos. Conduta que foi determinante para a consumação da fraude, não havendo que se falar em vazamento de dados ou hackeamento. Lado outro, peculiaridades a indicar que, apesar da relevante conduta culposa da vítima, as transações em discussão não se encaixam no perfil de utilização da conta bancária da autora, notadamente tratando-se de contratação de 2 (dois) empréstimos, seguidos de 4 (quatro) transferências via PIX para terceiros não cadastrados, totalizando R\$ 6.070,00, a denotar a evidente fuga do perfil da correntista. Falha na prestação do serviço do réu, na medida em que as operações consecutivas e de elevado valor destoavam do perfil da autora. Fortuito interno. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479). GOLPE PÚBLICO E NOTÓRIO, DE AMPLA DIVULGAÇÃO E FÁCIL IDENTIFICAÇÃO PELA PESSOA MEDIANA, com noticiário na mídia e advertências reiteradas das instituições financeiras, observada a falta de cuidado da autora, diante da fragilidade e inverossimilhança da estória forjada, típica para gerar desconfiança e**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

estranheza. Exigibilidade de maior cautela. Desídia da consumidora caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas no caso concreto. **JURISPRUDÊNCIA PACÍFICA DO STJ NESSE SENTIDO** ("O atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva" (REsp n. 2.094.978, Ministro João Otávio de Noronha, DJe de 05/10/2023.). A par de inúmeros precedentes deste E. Tribunal. **PREJUÍZO QUE DEVE SER REPARTIDO POR IGUAL ENTRE AS PARTES, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL.** Necessidade de declaração de parcial inexigibilidade dos empréstimos fraudulentos. Estorno e devolução pelo réu, porém, que deve ser de metade dos valores contratados e subtraídos. Devolução simples ante a ausência de má-fé da casa bancária, também vítima do golpe. **DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA.** Inexistência de comprovação da negativação de crédito ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento. Conduta da autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe, inexistente culpa mais grave do réu, que também foi vítima do estelionato e arcará com prejuízo material. **R. Sentença reformada em parte para julgar parcialmente procedente o pedido e condenar o réu indenizar metade do prejuízo, reconhecendo-se assim a sucumbência recíproca. Sentença de improcedência reformada. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória movida por FATIMA APARECIDA FUENTEALBA FERNANDES em face de BANCO BRADESCO S/A, na qual foi proferida a r. sentença de fls. 168/170, cujo relatório ora se adota, e deu azo ao seguinte dispositivo: “[d]iante de todo o exposto, *JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, pelos motivos acima mencionados, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da causa, ressalvado o disposto no artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita*” (fl. 170).

Apela a autora, alegando, em síntese que: i) foi vítima de fraude após golpistas contratarem em seu nome dois empréstimos pessoais e desviarem a quantia total de R\$ 6.070,00;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ii) o golpe foi possível devido a falha na prestação de serviços da ré; iii) foi negatizada por conta do não pagamento dos empréstimos fraudulentos; e iv) faz jus à compensação pelos danos materiais e morais suportados, com restituição em dobro da quantia pessoal desviada de eua conta. Requer o provimento de seu recurso (fls. 173/183).

O recurso é tempestivo e dispensado de preparado (fls. 83/86 - gratuidade). Contrarrazões às fls. 187/197.

Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Cuida-se de relação de consumo, com análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

A narrativa apresentada pela apelante perante a autoridade policial (boletim de ocorrência - fls. 28/29) foi a de que recebeu SMS indicando uma compra que não reconhecia e ligou para o número de telefone indicado (0800-943-0097) para resolução do problema. Tratava-se de telefone fraudulento, que a levou a contato com golpista e a realização de dois empréstimos e quatro transações PIX no aplicativo da casa bancária, totalizando prejuízo de R\$ 6.070,00.

Embora tenha contatado a ré para relatar a fraude e pleitear a devolução do numerário, evidente que não se revelou possível, dada a agilidade ressabida dos estelionatários que, diante do crédito instantâneo na modalidade PIX, logo somem com o dinheiro recebido, inviabilizando a efetivação do MED – mecanismo especial de devolução, criado pelo Banco Central.

Assistindo razão, em grande parte, ao bem fundamentado convencimento de primeiro grau.

Porém, respeitado entendimento em contrário, a r. sentença comporta reforma em parte.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, **aquele 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.**

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula nº 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*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos para movimentar dinheiro, o que por óbvio atrai ação de criminosos.

No caso dos autos, a autora foi vítima do golpe do falso funcionário ou da falsa “central de atendimento”, vez que atendeu um telefonema e seguiu todas as instruções do estelionatário, efetuando pagamentos e transferências em favor de terceiro desconhecido.

Houve, indiscutivelmente, como apontado na r. sentença, conduta negligente da autora em realizar a operação, inusitada, atípica, sem qualquer razão para isso, em favor de pessoa completamente estranha

A hipótese, em princípio, seria de fortuito externo. Entretanto, o caso apresenta peculiaridades que indicam a concorrência de culpa. Isso porque as transações fraudulentas poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança.

Caberia à ré financeira demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, considerando a sua particularidade atípica.

Entretanto, isso não ocorreu porque a própria ré não se dignou em trazer os extratos mensais de operações do autor.

Os extratos trazidos pela autora, na realidade, revelam baixa renda mensal (extratos INSS - fls. 17/28) e parca movimentação na conta do Bradesco (23/27), em valores modestos.

Assim, tudo indica que o valor movimentado, de **RS 6.070,00**, destoa do perfil do autor, ainda mais que em favor de pessoa não previamente cadastrada para transferências.

Nessa conformidade, as transações realizadas em tais circunstâncias (dois empréstimos e quatro transferências pix), por si seria suficiente para que fosse detectado pelo sistema de segurança do serviço bancário que criminosos estavam fraudando a autora.

Entretanto, o réu, ao invés de bloquear a operação, permitiu que a movimentação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

fosse realizada.

Inclusive, a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

**“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.** 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** 5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexistência das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado". (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)*

Enfim, apesar da negligência do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a maior segurança dos serviços que disponibilizam e com os quais obtém o lucro de sua atividade empresarial, há de se reconhecer a culpa concorrente, vez que a consumidora, por sua vez, foi absolutamente negligente ao não adotar cautela mínima ao ligar para número não oficial do Banco e seguir todas as instruções dadas, vindo a efetuar transações em favor de terceiro totalmente desconhecido, sem buscar um meio de comunicação idôneo com o réu para confirmar a estória inverossímil inventada pelo golpista.

Por tudo isso, há culpa concorrente, de modo que a condenação do réu à restituição das transações indevidas apontadas na inicial deve ser pela metade e na forma simples, dado que não se vislumbra má-fé da Financeira que também foi vítima do golpe.

Quanto aos danos morais, embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados em especial por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não foi comprovada a alegada inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Ademais, o réu não agiu com culpa mais grave e restou estabelecida a culpa concorrente do próprio consumidor para a consumação da fraude.

Nesse tipo de prática criminosa, como se observa pela experiência subministrada pela observação do cotidiano, e da praxe diuturna no exercício da jurisdição, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Portanto, se a autora tivesse adotado a conduta elementar de confirmar com seu



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

gerente bancário ou outro funcionário, ou até mesmo com a identificação e qualificação do beneficiário, não teria colaborado para que as transações fossem realizadas.

Bem por isso, em casos tais, não há que se falar em indenização por danos morais por parte do banco.

A respeito:

*“INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO PIX E DO "FALSO FUNCIONÁRIO", OU "FALSA CENTRAL" – Autora alega que recebeu SMS com informações sobre compra que não reconhecia, ligou para a falsa central e, em conversa telefônica junto a falso funcionário do banco Bradesco, efetivou os comandos solicitados pelo golpista, incluindo informações sobre o PIN, código de 8 dígitos do celular e leitura de QR CODE – Efetivação de 4 (quatro) transações via PIX para conta de terceiro vinculado ao réu Pay2free, totalizando R\$ 19.500,00 de prejuízo – Sentença de parcial procedência dos pedidos, com a condenação dos réus à devolução dos valores transferidos, de forma solidária – Irresignação dos requeridos – Parcial cabimento – Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada - Réus que eram responsáveis por administrar a conta emissora e receptora das transações, sendo inequívoca a legitimidade passiva de ambos – Aplicação, ademais, da teoria da asserção – MÉRITO - Indícios veementes de fraude - Boletim de Ocorrência de fls. 18/19 que, embora se trate de declaração unilateral, induz presunção de veracidade, pois, do contrário, haveria presunção da prática, pela declarante, de falsa comunicação de crime - Questão recorrente, tanto que objeto do Enunciado n. 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, no caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quanto à falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as súmulas n. 297 e 479, bem como a tese relativa ao repetitivo 466, todas do STJ" - Inequívoca, pois, a responsabilidade da instituição financeira em casos de golpe "da falsa central" e do "pix", quando houver falha na prestação dos serviços, da segurança ou desrespeito ao perfil da consumidora (hipótese dos autos), uma vez que a operação realizada (4 pix no mesmo horário em valores elevados) e para destinatário desconhecido foge completamente do perfil da consumidora – Caracterização do nexo causal e culpa – A existência de limite de crédito, por si só, não transfere à consumidora o risco do negócio e nem se presta a afastar o dever de coibir fraudes e de observância do perfil da correntista – Da mesma forma, responde o réu Pay2free de forma solidária, já que era seu dever trazer aos autos a comprovação de verificação e validação da identidade do correntista ou de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

qualquer documento relativo à abertura das contas relativa ao terceiro receptor do PIX, ou extrato da conta utilizada como meio para a prática de crime, ônus do qual não se desincumbiu, pois ausente qualquer prova neste sentido - Em tais circunstâncias, verificadas no caso concreto, conforme recente entendimento do STJ: "As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. 6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança" (REsp 2.124.423-SP - 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 20/8/2024) – Também caracterizada, contudo, a culpa da autora, que agiu de forma absolutamente negligente ao fornecer seus dados sigilosos, o que contribuiu de forma relevante para a fraude perpetrada – Culpa concorrente configurada (CC, art. 945) – De rigor, portanto, a restituição de metade do valor das operações controvertidas, isto é, R\$ 9.750,00 – Diversos precedentes desta Turma neste sentido (Recurso Inominado Cível 0008473-24.2023.8.26.0016; Relator: Sergio da Costa Leite - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 7ª Turma Recursal Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - Juizado Especial Cível Anexo Mackenzie; Julgamento: 30/07/2024) – Correção monetária, tratando-se de dano material, que deve incidir a partir da data do desembolso (efetivo prejuízo) – Inteligência da Súmula 43, STJ - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido". (TJSP; Recurso Inominado Cível 0002083-30.2024.8.26.0266; Relator: Antonio Carlos Santoro Filho - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 7ª Turma Recursal Cível; Foro de Itanhaém - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Julgamento: 30/01/2025)

*“Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais – Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora – Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – **Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora – Contratação de empréstimos por fraudador – Falha no sistema do Banco evidenciada – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada –**  
*Prejuízos materiais relativos à contratação dos empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024 – g.n.).*

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame: Apelação interposta pelo banco réu contra a sentença que declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo e o condenou à devolução dos valores pagos pelo autor e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: determinar se a transação decorreu de culpa exclusiva do autor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira. III. Razões de Decidir: A responsabilidade do réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe demonstrar a regularidade da contratação. Verificou-se culpa concorrente, pois o autor falhou na guarda de seus dados e a instituição financeira não comprovou a regularidade do contrato. IV. Dispositivo e Tese: Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor não exclui a análise de culpa concorrente. 2. A devolução de valores deve ser proporcional à responsabilidade de cada parte. Legislação Citada: CPC, art. 487, I; art. 85, §2º; art. 1.012, § 1º; CC, art. 945; CDC, art. 14. Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 1.893.387/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 22.06.2021; TJSP, Apelação Cível 1031182-92.2021.8.26.0602, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 06.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1000438-98.2022.8.26.0596, Rel. Des. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29.01.2024.” (TJSP; Apelação Cível 1000425-27.2024.8.26.0177; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)*

*“BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. "GOLPE DA*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*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.” (TJSP; Apelação Cível 1015340-17.2024.8.26.0554; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)*

Nesse quadro, o pedido é julgado parcialmente procedente para declarar parcialmente nulos os contratos de empréstimo, afastar os danos morais e, diante da culpa concorrente entre autora e réu, condenar a segunda a restituir à primeira a metade do valor subtraído, incluindo aquele que não era produto de empréstimo, com correção monetária desde a data do evento e juros de mora a partir da citação, observados os seguintes parâmetros: (i) até 27/08/2024: a correção monetária dar-se-á de acordo com a Tabela Prática deste E. Tribunal, e os juros moratórios incidirão a 1% ao mês (CC, art. 406 c.c. CTN, art. 161, § 1º); (ii) a partir de 28/08/2024: a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Uma vez que o dano moral não é tarifado, reconheço a sucumbência recíproca entre autor e réu, pelo que cada parte arcará igualmente com metade das despesas processuais, mantidos os honorários advocatícios fixados na sentença (igualmente repartidos por igual entre os patronos, vedada compensação), observada a gratuidade deferida à autora.

Por fim, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

É como voto.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

**Relator**