



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000172500

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001489-48.2025.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante NILVA APARECIDA BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso, vencidos o relator sorteado que fará declaração de voto e o 4º Juiz. Acórdão com o 2º Juiz, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NELSON JORGE JÚNIOR, vencedor, FRANCISCO GIAQUINTO, vencido, ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), SIMÕES DE ALMEIDA E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

-- voto n. 38.685 --

Apelação Cível n. 1001489-48.2025.8.26.0400

Apelante: NILVA APARECIDA BARBOSA

Apelado: BANCO BRADESCO S.A.

Comarca: Olímpia

Juiz de Direito sentenciante: Matheus Cursino Villela

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA – GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – NEXO CAUSAL EXISTENTE.

– Consumidor – “Golpe da falsa central de atendimento” - Movimentação bancária por terceiros- Transação nitidamente destoante do padrão de consumo do correntista, consumidora idosa e por isso mais vulnerável- Dever de a instituição financeira zelar pela segurança das transações – Exclusão do nexo causal – Impossibilidade:

DANO MATERIAL

– Consumidor- “Golpe da falsa central de atendimento” - Empréstimos indevido -Responsabilidade objetiva do banco - Relação de consumo - Verificação- Anulação dos empréstimos – Cabimento:
– Tendo sido demonstrado prejuízo ao patrimônio da autora por ato ilícito imputável ao banco réu, de rigor que seja condenado à reparação.

DANO MORAL

–Transações contestadas- Movimentação em conta corrente, com empréstimos fraudulentos– Fraude – Responsabilidade objetiva da instituição bancária- Relação de consumo –Inteligência da Súmula 479 do STJ - Indenização – Cabimento – Danos presumidos na espécie:

– A realização de transações bancárias indevidas, com tomada de empréstimos e uso de dados sigilosos e movimentação da conta bancária, inclusive com a contratação de empréstimo, implica a observação do que dispõe a Súmula 479 do STJ, que responsabiliza objetivamente a instituição bancária por ações de terceiros, e gera, por si só, o dever de indenizar por danos morais, presumidos na espécie.

RECURSO PROVIDO.



Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 216/220, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada por Nilva Aparecida Barbosa em face do Banco Bradesco S.A., com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida às fls. 136/139.

Apela a autora (fls. 381/396), postulando, em sede de tutela recursal, a imediata suspensão dos descontos referentes aos empréstimos consignados e pessoais objeto da demanda, sob o fundamento de que os descontos mensais comprometem grande parte de sua renda.

No mérito, invoca a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, sustentando sua condição de consumidora vulnerável e hipossuficiente, a ensejar a inversão do ônus da prova. Aduz que o banco descumpriu seu dever de segurança nas operações, deixando de adotar mecanismos de detecção de transações atípicas e de orientação adequada ao consumidor. Refuta a alegação de culpa exclusiva do consumidor, argumentando que o fornecimento de dados sob indução fraudulenta não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Alega, ainda, ter sofrido prejuízo financeiro relevante, com descontos mensais que comprometem sua subsistência, além de danos morais decorrentes do abalo psicológico, da ansiedade, da insegurança e da privação de recursos essenciais.

Requer o provimento do recurso para



reforma integral da sentença, com a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo e das operações contestadas, a suspensão dos descontos, a restituição dos valores indevidamente descontados e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O recurso é tempestivo; dispensado do recolhimento do preparo, em virtude da concessão dos benefícios da gratuidade processual (fls. 32); e fica recebido, nesta oportunidade, também no efeito suspensivo.

O réu contra-arrazoou a fls. 242/246, pugnando pela manutenção da r. sentença por seus próprios fundamentos.

É o relatório.

I. Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com reparação de danos materiais e morais, em que a autora, pessoa idosa e correntista do banco réu, narra ter sido vítima de fraude bancária.

Em 13/02/2025, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como representante do Banco Safra, oferecendo a compra de empréstimo que possuía na empresa Zema. Induzida por artil e sem plena consciência, seguiu instruções no aplicativo bancário de seu celular, que parou de funcionar em seguida. Dias depois, em 19/02/2025, descobriu a realização fraudulenta de três empréstimos em seu nome, totalizando R\$ 42.110,78, seguidos de duas transferências via PIX para terceira pessoa (Nicolly Cristina Nere), no valor de R\$ 42.170,62.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta não ter autorizado as operações nem auferido qualquer vantagem. Os descontos mensais de R\$ 416,15 (quase 30% de sua aposentadoria) iniciaram-se em março de 2025. Registrou boletim de ocorrência.

Requeru a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas, restituição em dobro dos valores descontados e condenação do réu em danos morais.

Após contestação e réplica, sobreveio a r. sentença de improcedência, da qual apela a autora, comportando provimento.

No mérito, na hipótese vertente, verifica-se relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, enquadrando-se as partes, perfeitamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor, expressos pelos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

É, ademais, o que preconiza a **Súmula 279 do C. Superior Tribunal de Justiça**: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste particular, quer em virtude da inversão do ônus da prova, decorrente da hipossuficiência técnica do consumidor (CDC, art. 6º, VIII); quer em razão da impossibilidade de produção de prova acerca de fato negativo genérico (de que não realizou as indigitadas operações), cabia ao réu demonstrar a regularidade da transação imputada à autora, ônus do qual não se desincumbiu.

As circunstâncias do caso estão a indicar a responsabilidade da instituição bancária, pois não proporcionou a segurança necessária e permitiu que outrem tivesse acesso a conta bancária da consumidora e disso se aproveitasse. Os atos praticados destoam da regularidade da consumidora tanto em valores como em periodicidade.

Foram contratados três empréstimos nos valores de R\$ 18.608,44, R\$ 5.500,00 e R\$ 18.002,34, totalizando R\$ 42.110,78. Ato contínuo, o numerário foi imediatamente transferido, mediante duas transações via PIX, para a conta bancária de terceira pessoa, Nicolly Cristina Nere, totalizando R\$ 42.170,62.

Importante destacar que todas as operações foram concentradas no mesmo dia e envolveram valores absolutamente incompatíveis com o perfil financeiro e o histórico de movimentações bancárias da autora.

Além disso, não se pode pensar em culpa concorrente da consumidora, uma vez que é considerada idosa, morando em cidade do interior, e, portanto, nos termos do que dispõe o estatuto do idoso, deve ser considerada como parte vulnerável, o que acarreta o afastamento da culpa concorrente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, no caso, as circunstâncias acarretaram grave dano à apelante, pois surgiu obrigações com valor superior a capacidade financeira que possui, pelas várias transações e esse fato acarreta situação indevida, ofensiva, com desrespeito àquela que cumpro com as obrigações pactuados com a instituição financeira, em vez disso esta agiu com desrespeito a palavra da consumidora, com justificativas inadequadas, ante as condições da apelante.

Ademais, não se pode olvidar que há para o caso a falta de habilidade digital da consumidora, pois foi alfabetizada num mundo analógico e sem o necessário conhecimento e aprimoramento, para uma senhora idosa, está a viver às escuras, num mundo que é digital.

O que mostra um caminho a atuar sobre os meios da convivência e sobre as instituições e a sociedade, nas quais vive pessoa como a apelada, sem esquecer o papel da educação, no preciso esclarecimento dos fins para a conduta, o que afasta pensar em culpa concorrente.

Ainda que a culpa tenha sido de terceiro, isso não afastaria a responsabilidade objetiva do réu pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias. Tem-se que a hipótese é de fortuito interno, por inobservância dos deveres de segurança e de sigilo de dados.

Nesse sentido, entendimento pacificado pelo **Colendo Superior Tribunal de Justiça** com a edição da Súmula 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto à condenação ao pagamento de indenização por dano moral, manifesto o vício na prestação do serviço, haja vista ter restado demonstrada a movimentação bancária e uso de cartões de crédito e débito, além da contratação de empréstimos por criminosos, e tudo isso por culpa do banco que falhou com o dever de segurança que lhe é imposto perante o consumidor, ao permitir a ocorrência de fraude por transações de autoria desconhecida.

Diante da situação exposta, é fato que a permissão dessas movimentações indevidas, sem que tivesse tomado as providências necessárias para impedi-las e revertê-las, foi mesmo abusivo. É inegável que os fatos narrados superaram, em muito, o mero aborrecimento da autora, que se viu vítima de fraude com a realização empréstimo em seu nome, que acarretou descontos em seu benefício previdenciário.

No caso em apreço, impõe-se o reconhecimento do dano moral indenizável, porquanto a apelante suporta descontos indevidos diretamente em sua aposentadoria, de natureza alimentar e de valor reduzido, comprometendo de forma evidente os recursos destinados à sua própria subsistência.

De igual modo, os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e em consonância com a jurisprudência consolidada do C. Superior Tribunal de Justiça.

II. Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento ao recurso**, a fim de declarar inexigíveis as operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnadas, condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 8.000,00, com incidência de juros de mora a partir da citação e correção monetária a contar da presente data, bem como determinar a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente.

Pelo resultado, arcará exclusivamente o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 20% sobre o valor da condenação, conforme art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --



Voto nº
Apelação Cível nº 1001489-48.2025.8.26.0400
Comarca: Olímpia
Apelante: Nilva Aparecida Barbosa
Apelado: Banco Bradesco S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual c.c. indenização por danos materiais e morais ajuizada por **NILVA APARECIDA BARBOSA** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 216/220, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Apela a autora (fls. 223/233), alegando é pessoa idosa de pouca instrução e foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, por meio do qual foi induzida a realizar operações bancárias no aplicativo para celular do Banco Bradesco, culminando com a indevida contratação de empréstimos em seu nome, e transferências do capital mutuado em benefício de terceiros desconhecidos, via Pix. Ressalta a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso, com reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira pelas fraudes e delitos praticados por terceiro, no âmbito das operações bancárias, conforme prevê a Súmula 479 do STJ. Houve falha na prestação de serviços, descuidando o Banco do dever de garantir a segurança das operações, notadamente por não detectadas e bloqueadas preventivamente as transações fora de seu perfil de consumo. Nega a ocorrência de culpa exclusiva da vítima. Assevera que os descontos das parcelas dos empréstimos cuja contratação não reconhece consumiam parcela significativa de sua aposentadoria, causa de danos morais indenizáveis. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso isento de preparo e respondido (fls. 242/246).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual c.c. indenização por danos materiais e morais, por fraude na contratação de empréstimos bancários e transferências via Pix a partir da conta corrente da autora para terceiro desconhecido, fruto do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Narrou a autora, na inicial, que, em 13/02/2025, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como representante do Banco Safra, oferecendo-lhe a “venda” de um empréstimo que ela possuía na empresa Zema, prometendo-lhe o recebimento de saldo credor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caso o negócio jurídico fosse realizado.

Alegou é pessoa idosa e de pouco conhecimento sendo orientada a comparecer na agência do Banco Bradesco e baixar um aplicativo no seu celular para concretizar a operação.

Acreditando na idoneidade do interlocutor e na lisura do procedimento, a autora seguiu as orientações recebidas.

No entanto, após seguir as orientações, o aplicativo repentinamente parou de funcionar.

Passados alguns dias, em 19/02/2025, ao verificar o extrato de sua conta corrente, descobriu a contratação de diversos empréstimos em seu nome, no valor total de R\$42.170,62, assim descritos:

- Empréstimo pessoal nº 3353168, no valor de R\$ 18.608,44;
- Empréstimo pessoal nº 340742, no valor de R\$ 5.500,00;
- Empréstimo consignado nº 3353038 no valor de R\$ 18.002,34.

Observou que o valor de R\$42.170,62 foi transferido por meio de duas transferências via Pix para a conta de Nicolly Cristina Nere, pessoa desconhecida.

Alegou a autora foi vítima de fraude bancária, pedindo a declaração de nulidade dos referidos empréstimos, com cessação dos descontos relativos às parcelas, reembolso dos valores indevidamente pagos e danos morais no valor de R\$10.000,00.

Ao contestar (fls. 110/143), alegou o Banco réu que os empréstimos foram validamente contratados por meio de aplicativo em celular previamente cadastrado, com senha e chave de segurança de uso pessoal do cliente, com crédito do capital mutuado na conta corrente da autora em 18/02/2025, seguida de transferência válida da quantia para conta de terceiro.

O contato telefônico recebido da parte autora claramente não foi motivado pelo Banco réu, que não pode ser responsabilizado pela prática de vishing.

Assevera: “não há que se falar em desconhecimento, sendo que foi a própria parte autora quem realizou o empréstimo e transferiu o valor para terceiro, utilizando os meios de segurança. O contrato realizado junto ao Banco é perfeito e foi realizado de livre e espontânea vontade pela parte autora, através de seu celular, sendo que o mesmo deverá ser cumprido pela mesma”.

Assim, nega a existência de falha no sistema de segurança da instituição financeira, mas culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros, excludente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil.

A ação foi julgada improcedente, entendendo caracterizada culpa exclusiva da requerente, excludente de responsabilidade civil, sendo a r. sentença apelada assim fundamentada:

“Superadas as questões preliminares, e presentes, no mais, os pressupostos processuais e condições da ação, passo à análise do mérito.

A parte autora ingressou com a presente ação ao fundamento de que foi vítima de conduta fraudulenta, após ter recebido ligação de terceiro, que se passou por preposto do Banco Safra. Alega não realizou empréstimo bancário e não efetuou a transação transferência via Pix para uma conta corrente de titularidade desconhecida. Juntou boletim de ocorrência a fls. 21/22.

Ao caso se aplica o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista a utilização pela autora dos serviços do réu como destinatária final, conforme art. 2º do CDC; respondendo todos aqueles que participaram da cadeia de consumo de forma solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único do CDC.

Nessa toada, a súmula 479, STJ, reconhece a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo fortuito interno decorrente de fraude perpetrada em suas operações.

O caso em análise, contudo, comporta distinção.

Respeitado o articulado inicial, não há nos autos indícios de que a fraude se deu por falha na prestação de serviços do banco réu Bradesco ou por acesso indevido de terceiros ao banco de dados do requerido que favorecessem o êxito da fraude.

Em que pese a narrativa da parte autora circunscrever-se à suposta ligação de representante do Banco Safra por pessoa que se passou por seu preposto, sobre a qual não há provas de ser originada de número oficial do banco réu, manteve contato com o golpista e seguiu orientações daquele para concretização de operações via aplicativo do banco, sem os devidos cuidados no tratamento de suas informações bancárias.

É indubitoso que a parte autora foi vítima de golpe, conhecido como "golpe da falsa central de atendimento" por meio do qual terceiros estelionatários ligam ou enviam mensagens para as vítimas passando-se por supostos funcionários de instituições bancárias, informando a existência de transações inexistentes e induzindo-as a fornecer dados sensíveis, a fim de cancelá-las.

Conforme se infere, a conduta da vítima foi causa determinante para o sucesso da fraude praticada por terceiro, não havendo falha na prestação de serviços da requerida que favorecesse o golpe, caracterizado o fortuito externo (artigo 14, §3º, II, do CDC).

A parte requerente sequer apresentou prova documental a indicar que a ligação teria partido de número oficial da ré ou ainda, do Banco Safra, ainda que assim tivesse feito, não é suficiente para comprovar que a ligação foi originada de número oficial do banco réu, diante das inúmeras possibilidades de "clonagem" de números telefônicos.

Além disso, não guardou as cautelas necessárias quando do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecimento de seus dados nas tratativas com terceiro.

Ainda que o empréstimo e transferência Pix tivessem sido realizados sob fraude, a parte autora tinha condições de identificar o golpe quando orientada a desbloquear seu aparelho, fazer login em aplicativo mediante uso de senha ou quando da confirmação dos dados pessoais.

Desta feita, não há indícios de falha na segurança dos sistemas do banco réu.

Não há conduta atribuível à instituição financeira requerida que lhe impute, ainda que objetivamente, o dano patrimonial sofrido pela parte autora, sendo ausente o nexo causal.

(...)

Assim, constatada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e das condutas da própria vítima, de rigor a improcedência do pleito autoral”.

Pelo meu voto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o Banco réu serviço de natureza bancária, figurando a autora como destinatária final e consumidora (artigo 3º, §2º, do CDC e súmula 297 do STJ).

A responsabilidade do Banco réu, como prestador do serviço bancário, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo do requerido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves *“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que a sofre os ônus (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Assim, incumbia ao Banco comprovar a legitimidade das contratações dos empréstimos e transferências via Pix realizada a partir da conta corrente da autora, pela regra da inversão do ônus da prova em favor da consumidora (art. 6º, VIII, do CDC).

A fraude noticiada na inicial é incontroversa, ocorrendo porque terceira pessoa, passando-se por preposto do Banco Safra, entrou em contato telefônico com a autora, dando instruções para a portabilidade de operação mantida na empresa Zema.

Como parte do procedimento para a portabilidade, foi orientada a comparecer em agência do Banco Bradesco e baixar aplicativo, sendo surpreendida com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação de três empréstimos em seu nome, no valor total de R\$42.110,78, com transferências via Pix em favor de desconhecida identificada como Nicolly Cristina Nere, no importe de R\$42.170,62.

Extratos da conta mantida no Banco Bradesco nos meses anteriores à data dos fatos, revelam que as operações foram todas realizadas na mesma data, em curto intervalo de tempo, sendo manifestamente incompatíveis com o perfil de consumo da correntista, caracterizado por operações módicas (fls. 23/27).

Assim, a aprovação de operações sequenciais de valor elevado e incompatível com o perfil da autora evidencia falha no sistema de segurança do Banco réu.

Deveria o Banco requerido verificar a regularidade das operações antes de aprová-las, por possuir o domínio da prova para confirmação da idoneidade das operações, especialmente quando em desacordo com o perfil de consumo.

A responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviços, é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (Súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O tema inclusive foi pacificado em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, sob o rito de recursos repetitivos, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, que assim decidiu:

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. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **súmula 479 pelo 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”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Acresça-se, quanto ao tema, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal:

Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira, caracterizando-se o dever de indenizar do Banco réu, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco da atividade do fornecedor, a ser suportado pelo prestador de serviço.

Todavia, não obstante a falha na prestação do serviço bancário, certo é que a autora contribuiu diretamente para a concretização do evento danoso, ao deixar de se certificar quanto à identidade do interlocutor, seguindo orientações para instalar aplicativo em seu aparelho celular no Banco Bradesco a pretexto de contratar portabilidade de empréstimo com o Banco Safra, agindo em desacordo com o padrão de cautela que razoavelmente se espera das pessoas com meridiana clareza e discernimento, concorrendo para a fraude.

Nesse cenário, ambas as partes deixaram de observar as cautelas de segurança e cuidados mínimos exigidos no âmbito das operações bancárias, contribuindo para a realização das transações fraudulentas na conta corrente.

Portanto, evidencia-se culpa concorrente, cada parte devendo arcar com parcela do prejuízo material suportado (art. 945 do Código Civil)

Art. 945 do CC: “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”.

Assim, de rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos impugnados pelo autor na inicial, determinando a restituição das partes ao status quo ante, por ausência de elemento volitivo da autora, a legitimar as contratações.

No entanto, evidenciada a culpa concorrente (art. 945, do CC), deve cada uma das partes responder pela metade do valor total das transações bancárias impugnadas, dando-se parcial provimento ao recurso.

Ademais, caberá ao Banco réu restituir à autora apenas metade dos valores debitados de sua conta corrente e benefício previdenciário para pagamento dos referidos empréstimos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido precedente desta Corte:

Apelação. Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência que reconheceu a culpa concorrente da parte autora, declarando a inexigibilidade de metade dos valores. Apelo da autora afirmando a ausência de culpa concorrente e a configuração dos danos morais. Inconformismo injustificado. Mérito. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da parte ré por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Parte autora que foi vítima de fraude. Realização de empréstimo, cujo valor foi sequencialmente transferido para terceiros em curto lapso temporal. Registro de boletim de ocorrência e de contato com o banco réu. Falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de diversas transações seguidas, as quais englobaram todo o valor do empréstimo realizado em nome da parte autora. Ocorre que houve culpa concorrente da parte autora, que confiou em informações passadas por terceiros em ligação telefônica e seguiu os passos por eles descritos, clicando em um link no WhatsApp. Parte autora que descumpriu o dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso. Danos materiais que deverão ser repartidos em igual proporção entre as partes (art. 945 do CC). Danos morais não configurados. Ausência de ofensa aos direitos da personalidade da parte ou de abalo ao crédito. Sentença mantida. Honorários majorados Recurso da parte autora desprovido. (Apelação Cível 1056004-86.2023.8.26.0114; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. PRELIMINARES deduzidas no recurso. Ilegitimidade passiva rejeitada. Discussão acerca da legalidade de lançamentos em cartão de crédito e empréstimos firmados com a instituição financeira. Requerimento de atribuição de efeito suspensivo e redução do valor da multa. Pleito prejudicado. Apreciação em sede de julgamento do recurso que mostra-se inócua. Preliminares rejeitadas. PRELIMINAR arguida nas contrarrazões. Violação ao princípio da dialeticidade,

não verificada. Apelante expôs de forma clara os motivos pelos quais requer a reforma da r. sentença. Preliminar rejeitada. **MÉRITO. Autora que foi lubridiada pelos fraudadores. Ligação telefônica conduzindo a autora a comparecer em caixa eletrônico. Procedimento assaz incomum. Negligência/imprudência da autora. Prática de ato voluntário que explicita assunção de risco. Por outro lado, as operações realizadas destoam do perfil de consumo da demandante. Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco. Culpa concorrente caracterizada (art. 945, CC). Débitos impugnados que deverão ser repartidos em igual proporção entre as partes. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.** (Apelação Cível 1020601-94.2023.8.26.0554; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024)

APELAÇÃO DA AUTORA – CONTRATO BANCÁRIO – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO - Empréstimo negado pela apelante - Golpe da falsa central telefônica – Consumidora que, após contato de suposta funcionária do réu, por meio de aplicativo de mensagens, sob pretexto de cancelamento de anuidade de um cartão bancário, fornece cópia de documentos pessoais a estelionatários que, em seguida, realizam empréstimo mediante contratação digital – Ato delituoso que, no entanto, não restou consumado, eis que tal valor não foi disponibilizado aos fraudadores, permanecendo no ativo da apelante – Falha na prestação de serviços do apelado que permitiu a realização de negócio sem a cautela necessária no tocante à identificação da contratante – Apelante que colaborou com o ilícito, fornecendo informações pessoais após contato oriundo de número não oficial do Banco, situação com a qual este não teve qualquer ingerência - Culpa concorrente – Negócio jurídico anulado - Retorno das partes ao status quo ante - Dano moral que não se reconhece diante da imprudência da consumidora que colaborou com o golpe sofrido – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1002902-70.2024.8.26.0032; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024)

Os danos morais não estão evidenciados.

Não se evidencia danos morais no caso, tendo em vista a conduta da autora ao facilitar sobremaneira acesso de sua conta e dados sensíveis a pessoa desconhecida,

com isso viabilizando e permitindo o amplo acesso a sua conta por terceiros, contribuindo para a realização das operações fraudulentas em sua conta bancária.

Nesse sentido, precedentes:

“APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Bancários – Fraude realizada mediante ligação de terceiro que se fez passar por funcionário do réu – Sentença de parcial procedência – Apelo das partes – Postulam pelo afastamento da culpa concorrente – Descabimento - Ausência de cautela do autor, que voluntariamente, dirigiu-se ao terminal de autoatendimento, e ainda que ludibriado, realizou procedimentos que permitiram acesso dos fraudadores à sua conta corrente – Banco réu também é responsável, à medida que não identificou tempestivamente operações destoantes do perfil do autor – Falha na prestação de serviço evidenciada – Ocorrência de culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser assumido igualmente entre as partes - Indenização material devida pela metade – Repetição na forma simples – Danos morais não configurados – Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem do autor – Sentença mantida – RECURSOS DESPROVIDOS.” (Apelação Cível 1002170-53.2022.8.26.0196; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2023)

“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte.”
(Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022)

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso, julgando a ação parcialmente procedente**, declarando a nulidade dos contratos de empréstimo nº 3353168, 340742 e 3353038, declarando a inexigibilidade de metade do valor dos referidos empréstimos e condenando o Banco réu à restituição de metade dos valores indevidamente descontados da autora. Em razão da recíproca sucumbência das partes, determina-se o rateio das custas e despesas processuais, respondendo o réu por honorários de sucumbência correspondentes a 10% do valor do proveito econômico obtido e a autora por 10% do valor correspondente a metade dos débitos declarados exigíveis e a indenização pretendida a título de danos morais, com suspensão da exigibilidade, porque beneficiária da assistência judiciária.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	9	Acórdãos Eletrônicos	NELSON JORGE JUNIOR	2F471455
10	19	Declarações de Votos	Francisco Giaquinto	2F50182B

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1001489-48.2025.8.26.0400 e o código de confirmação da tabela acima.