



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000301228

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000131-31.2025.8.26.0341, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante/apelada MARLY PEREIRA GONÇALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora e Negaram provimento ao recurso do réu, na parte em que conhecido. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 58442

APEL. Nº 1000131-31.2025.8.26.0341

COMARCA: ARAÇATUBA

APTE/APDA: MARLY PEREIRA GONÇALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO/APTE: BANCO BRADESCO S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência - Golpe do cartão retido em caixa eletrônico - Relação de consumo evidenciada - Contratações de empréstimos e transferências via PIX não reconhecidas pela autora - Transações que discrepam do perfil de consumo da requerente, até porque realizadas em curto espaço de tempo - Falha na segurança dos serviços disponibilizados à consumidora - Danos materiais devidos, na integralidade, pelo requerido - Dano moral, todavia, não configurado - Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou a autora, não há prova do efetivo abalo à sua imagem ou à sua honra - Conduta da autora que contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos - Culpa concorrente configurada (art. 945 do Código Civil) - Sucumbência recíproca - Recurso da autora provido, em parte, improvido o do réu, na parte em que conhecido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por Marly Pereira Gonçalves da Silva contra Banco Bradesco S/A que, pela r. sentença (fls. 135/138), proferida pela d. magistrada ADRIANA MOSCARDI MADDI FANTINI, foi julgada parcialmente procedente, *“para reconhecer a culpa concorrente entre as partes, condenando o réu no pagamento de 50% do débito remanescente dos empréstimos fraudulentos discutidos nos autos (R\$ 5.919,00) que deverá ser devidamente corrigido monetariamente desde a data do fato e acrescido de juros moratórios legais desde a citação, com a observância das alterações efetivadas pela Lei 14.905/2024. Em razão da sucumbência recíproca, mas em maior parte da autora, condeno-a ao pagamento de 70% das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios ao patrono do réu, que fixo, por equidade em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) e condeno o réu ao pagamento dos 30% restantes das custas e despesas, e honorários ao advogado da autora, que fixo em*

10% sobre o valor da condenação devidamente atualizado. A exigibilidade de tais verbas em relação à autora fica suspensa, nos termos do art. 98, §3º do CPC, por ser beneficiária da justiça gratuita.”

Irresignadas, apelaram as partes.

A autora insurge-se contra a caracterização da culpa concorrente e a não configuração dos danos morais, pois entende que a falha na prestação de serviço do banco réu foi determinante para a ocorrência dos prejuízos experimentados: ausência de segurança eficaz nos mecanismos eletrônicos, empréstimos incompatíveis com seu perfil de consumo e transações atípicas não detectadas previamente. Requer, assim, a condenação do requerido ao pagamento da integralidade dos danos materiais sofridos, além de indenização por dano moral de R\$ 15.000,00 (fls. 142/152).

O requerido, por sua vez, sustenta que a própria autora realizou todas as transações ao seguir orientações de desconhecido, de sorte que a hipótese configura culpa exclusiva do consumidor e/ou terceiro (art. 14, §3º, inciso II do CDC). Caso assim não se entenda, afirma que deve ser levada em consideração a culpa concorrente da autora (fls. 153/165).

Recursos bem processados, acusando resposta da autora (fls. 171/181), subiram os autos.

É o relatório.

Na inicial, a autora relata que, no dia 17/11/2024 (domingo), se dirigiu ao caixa eletrônico da Caixa Econômica Federal (CEF) para realização de um saque, mas seu cartão ficou preso na máquina de autoatendimento, quando terceiro desconhecido sugeriu que ligasse no número indicado no caixa eletrônico para tentar recuperar o cartão (0800 065 0004), e assim o fez, recebendo instruções para entrar nos aplicativos da Caixa Econômica e do Banco Bradesco, e depois não mais se conectasse por um período. Diz que, na manhã seguinte, ao acessá-los, notou transações não reconhecidas: na CEF foi sacado o montante de R\$ 1.780,00, posteriormente restituído pela instituição (fls. 32) e, no banco requerido, dois empréstimos foram contratados (R\$ 699,63 e R\$ 10.000,00),

cujas quantias depositadas em sua conta foram parcialmente transferidas aos estelionatários via PIX (total de R\$ 6.040,00 – fls. 36) e, o remanescente, foi utilizado pelo réu para quitar parcialmente os empréstimos (fls. 34/35), restando saldo devedor de R\$ 5.919,00 (fls. 26/29).

Considerando que não teve êxito em resolver a questão administrativamente, ajuizou a presente ação, buscando a declaração de inexistência dos débitos referentes aos empréstimos fraudulentos, com a consequente anulação dos contratos e a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito, além de indenização de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

Com efeito, a autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela parte requerida. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor, de sorte que compete ao fornecedor de serviços se cercar de todos os meios capazes de assegurar segurança aos seus usuários, a quem os clientes confiam nos serviços que lhes são prestados.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, ao garantir ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços.

No caso em tela, ainda que se alegue que a autora foi a responsável pelas transações questionadas em razão de sua desídia ao aceitar auxílio de terceiro, a análise não pode corresponder somente ao momento do ato narrado, uma vez que o efetivo prejuízo se consuma com as posteriores movimentações bancárias praticadas pelo criminoso. Ora, fato é que, pelo que se deduz da prova documental existente nos autos, as operações contestadas destoam do perfil de consumo da autora.

Conforme consignou a magistrada: “...é *inegável a falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira. O banco réu permitiu que, em um único dia (18/11/2024), fossem contratados dois*

empréstimos pessoais (um de R\$ 699,63 e outro de R\$ 10.000,00) e, na sequência, que os valores fossem pulverizados em diversas transferências via PIX para diferentes titulares, operações que, somadas, destoavam completamente do perfil de consumo da autora que tem renda mensal líquida declarada de R\$ 1.431,68.

A instituição financeira, por deter tecnologia para identificar padrões de uso e transações atípicas, deveria ter acionado mecanismos de segurança para bloquear ou ao menos confirmar tais operações diretamente com a cliente por outros meios. A autorização de múltiplas transações financeiras de valores elevados, em curto espaço de tempo e para destinatários desconhecidos, sem qualquer alerta ou bloqueio preventivo, configura falha no dever de segurança que se espera de uma instituição desse porte. Trata-se de fortuito interno, relacionado ao risco da própria atividade bancária, o que atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor” (fls. 137).

Por sua vez, merece parcial reforma a r. sentença neste ponto, pois, no meu sentir, cabe ao requerido arcar a integralidade dos prejuízos materiais sofridos pela autora, pois, reforça-se, é responsável por oferecer aos seus clientes segurança para a realização de transações.

Assim, verifica-se que persiste o saldo devedor remanescente dos empréstimos fraudulentos, o qual não deverá ser restituído à autora, mesmo porque sequer há pretensão nesse sentido. Na realidade, o valor deverá ser destinado ao encerramento das contratações fraudulentas, com a conseqüente baixa de eventual negativação proveniente do referido débito, ante a inexistência da dívida que ora se declara.

Ademais, não houve pedido de restituição de valores, tampouco comprovação de eventuais descontos referentes às parcelas dos empréstimos. Ainda que assim não fosse, da análise detida dos autos, verifica-se que a autora e o réu formalizaram “Instrumento Particular de Transação, Quitação, Sub-rogação e Outras Avenças”, momento em que o valor de R\$ 6.040,00, que havia sido transferido a terceiros desconhecidos,

foi restituído à autora (fls. 30/31), de sorte que eventual desconto indevido está acobertado pelo acordo, sob pena de enriquecimento ilícito.

De outro lado, não obstante a lamentável situação vivenciada pela autora, os eventuais danos de ordem moral a ela causados não podem ser imputados ao requerido, eis que não deu causa diretamente às ações em discussão, causada por meliante, tendo sido igualmente vítima neste aspecto.

Não menos certo, a conduta da autora efetivamente contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos ao deixar de tomar as cautelas necessárias, autorizando que terceiro a auxiliasse em caixa eletrônico, não sendo caso de reparação moral, em razão da culpa concorrente. Há que incidir, assim, na hipótese, o art. 945 do CC, que dispõe: *“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”*.

Ocorre que a r. sentença já havia reconhecido a culpa concorrente, de modo que não há interesse recursal do banco requerido neste ponto.

Desta feita, a ação é parcialmente procedente, nos termos da fundamentação e, em razão da recíproca sucumbência, condeno cada parte a arcar com a metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, para os procuradores da parte contrária, cabendo à autora pagar 10% sobre sua pretensão não atendida a título de danos morais (R\$ 15.000,00), observada a gratuidade processual, e o requerido, por seu turno, 20% sobre o valor da condenação (R\$ 5.919,00), vedada a compensação.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso da autora e nego provimento ao recurso do réu, na parte em que conhecido.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora