



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000114975**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002474-36.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante VALERIA APARECIDA DE OLIVEIRA ARANTES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

**NUNCIO THEOPHILO NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 29680**

**Apelação Cível** Processo nº **1002474-36.2024.8.26.0114**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelantes: Banco Bradesco S/A. e Valéria Aparecida de Oliveira Arantes

Apelados: os mesmos

Origem: 12ª Vara Cível do Foro de Campinas

Juiz de 1ª Instância: Herivelto Araujo Godoy

*EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS.*

*I. Caso em Exame*

*1. A autora ajuizou ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com indenização por dano material e reparação por abalo moral, contra o réu, visando o cancelamento de empréstimo pessoal de R\$ 4.100,00 e a restituição de valores pagos indevidamente, totalizando R\$ 22.999,99. A sentença julgou parcialmente procedente a pretensão, determinando o cancelamento do empréstimo e a restituição dos valores, com correção monetária e juros de mora.*

*II. Questão em Discussão*

*2. A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade do réu por operações fraudulentas realizadas na conta da autora e (ii) avaliar a existência de culpa concorrente da autora na facilitação da fraude.*

*III. Razões de Decidir*

*3. A culpa concorrente da autora está na entrega de dados relevantes que facilitaram a fraude.*

*4. A responsabilidade do réu decorre da falha na administração da conta, permitindo operações incompatíveis com o perfil da autora.*

*IV. Dispositivo e Tese*

*5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do réu é objetiva, com base na teoria do risco do empreendimento. 2. A culpa concorrente da autora não afasta a responsabilidade do réu pelas operações fraudulentas.*

*Legislação Citada:*

*Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, inciso II.*

*Código Civil, art. 945.*

*Vistos, etc.*

A r. sentença de fls. 229/235, cujo relatório fica

incorporado, julgou parcialmente procedente a pretensão da autora nos autos de ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com indenização por dano material e reparação por abalo moral ajuizada pela autora contra o réu, a fim de *"determinar o cancelamento do empréstimo pessoal no valor de R\$ 4.100,00", a "ser restituído os eventuais valores pagos", "condenar o réu a restituir os valores retirados da conta da autora através do pagamento de boleto na quantia de R\$ 22.999,99", "com correção monetária pela Tabela do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação"*. Reciprocamente sucumbentes, as partes em litígio foram oneradas com o rateio das custas e despesas processuais, *"arcando o réu com o pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação, e a autora com 10% da diferença entre o valor da causa e o da condenação"*.

Inconformados, o réu e a autora, nesta ordem, inconformados, interpõem recursos de apelação (fls. 238/249 e 394/402), alegando, em síntese, que: **I)** é parte ilegítima para ocupar o polo passivo, pois, *"na verdade, foi vítima de estelionato perpetrado por terceira pessoa, motivados pela falta de atenção da Recorrida"*; **II)** *"a Recorrida confessa que foi vítima de estelionato perpetrado por terceira pessoa que, só conseguiu pela falta de cuidado da vítima, compartilhando dados secretos, (CONFESSADAMENTE) possuindo nele todos os meios de acesso e alteração de senhas para acessar documentos e App dos Bancos que a Recorrida possui relação comercial"*; **III)** os prejuízos alegados pela autora *"decorrem dos atos acintosos praticados por terceira pessoa, o que, como cediço, enquadra-se na dirimente de responsabilidade objetiva denominada culpa exclusiva de terceiro, insculpida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor"*; **IV)** no mérito, é de rigor julgar improcedente da pretensão, pois *"a contratação e transferência, ocorreu via celular, mediante acesso via TOKEN, senhas secretas de acesso na qual a Recorrida ludibriada por criminosos divulgou, permitindo assim a ação dos mesmos"*; **V)** *"com as chaves da Recorrida, confessadamente compartilhadas com terceiros, tiveram acesso como se a correntista fosse, não existindo falha alguma de segurança da Instituição"*; **VI)** *"quanto a frágil alegação de que os criminosos teriam dados da Autora e de sua conta, nada mais é que um modelo de toda ação, sem provas e que se houve vazamento de dados, não seriam da Instituição Financeira, mas sim dos locais que a correntista utiliza o cartão e faz cadastros comerciais, não se comparando o investimento em segurança"*; **VII)** *"não se há de falar em responsabilidade*

*objetiva, eis que não houve e não existiu nenhum nexos de causalidade entre a conduta do Banco Bradesco S/A e o alegado dissabor sofrido pela Recorrida"; e VIII) "notório dos autos que a Apelada contribuiu com a fraude ocorrida e por ela noticiada, transferindo para a conta indicada, pelo qual não faz sentido exigir a indenização por danos materiais de quem quer que seja, especialmente do banco". Intenta a reforma.*

A autora, por sua vez, alega que: **I)** ajuizou a pretensão "de indenização por danos materiais e morais cumulada com pedido de tutela antecipada em que a Autora, ora Apelante, foi surpreendida com a informação que foi realizado um empréstimo pessoal em sua conta no valor de R\$ 4.100,00 e em seguida houve pagamentos de dois boletos que totalizaram o valor de R\$ 22.999,99"; **II)** "sendo que o último pagamento ocorreu quando estava em atendimento com gerente no banco, e embora tenha tentado resolver o imbróglio administrativamente, todas as tentativas foram frustradas", disso derivando o abalo moral pelo qual deve receber reparação; **III)** "de acordo com a 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"; **IV)** teve seu crédito desabonado por operação fraudulenta; e **V)** "o dano moral é flagrante no presente caso, isto porque, a falha na prestação de serviço que permitiu a exposição de dados sigilosos do consumidor, pagamentos de boletos volumosos e empréstimos, configura hipótese que se reveste de dano moral 'in re ipsa', o qual se presume, conforme as regras de experiência comum, prescindindo de prova quanto à ocorrência de prejuízos, dada as circunstâncias do caso concreto". Intenta a reforma.

Intimados para a finalidade do art. 1.010, § 1º, do CPC, só a autora apresentou contrarrazões (fls. 408/421).

Encaminhado ao tribunal, o recurso foi distribuído a este relator em razão de prevenção gerada pelo agravo de instrumento n. 2058339-78.2024.8.26.0000.

Inexiste objeção ao julgamento virtual.

***É o necessário a relatar.***

Os recursos tempestivos, o interposto pelo réu preparado a fls. 250/251 e o de iniciativa da autora isento em razão da gratuidade processual deferida pelo juízo de primeiro grau, preenchem os requisitos do art. 1.010 e incisos do CPC.

Conheço, portanto, dos recursos.

Narra a petição inicial que a autora, ao analisar o extrato de movimentação bancária, observou que no dia 07 de dezembro de 2023 houve a contratação de um empréstimo de R\$ 4.100,00, seguida do resgate de investimentos, o produto dirigido ao pagamento de boleto bancário de R\$ 14.999,99, sucedendo que, ao conversar com a gerente responsável, ao mesmo tempo outro pagamento indevido de R\$ 8.000,00 ocorreu, somando um desfalque de R\$ 38.003,59.

Em que pese a autora tenha explicado que *"não havia contratado nenhum serviço, nem fornecido seus dados a terceiros, nem por telefone, nem presencial, nem acessado qualquer link"*, exibiu boletim de ocorrência a fls. 54/56 que expõe cenário distinto, de que *"dois indivíduos desconhecidos ligaram-lhe e lhe disseram que eram do banco continental, o qual fazia consignado para o INSS; que eles queriam dar uma proteção para a conta do Bradesco na qual a vítima recebia a sua aposentadoria; que eles ficaram conversando com a vítima; que logo em seguida, a vítima descobriu que, ilegalmente e sem o conhecimento e sem autorização da vítima, os estelionatários fizeram três saques e sacaram da conta da vítima o valor total de R\$ 26.199,90"*, e uma segunda versão atestando o prejuízo total de R\$ 27.099,99.

A contestação do réu foca na versão de que a autora foi vítima de um golpe, a partir do qual acabou segredando dados indispensáveis ao sucesso da fraude, daí a excludente de responsabilidade preconizada no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em que pese negado pela autora desde a petição inicial, é intuitivo que ao receber a chamada telefônica foi induzida a informar ao interlocutor dados pessoais e da conta corrente, suficientes ao uso fraudulento.

Não fosse assim a fraude não teria êxito, daí a convicção de que a autora concorreu de alguma forma para o êxito do expediente fraudulento; quando se deu conta, antes de informar o banco do ocorrido, as operações contestadas já estavam consumadas.

Pelo extrato de fls. 29, verifica-se que no dia 07 de novembro de 2023 houve um empréstimo pessoal de R\$ 4.100,00, seguido de resgates que resultaram num saldo de R\$ 15.000,99 que serviu ao pagamento de *"pagto eletron"* de R\$ 14.999,99; no dia 11 imediato houve um resgate de R\$ 9.767,41 e outros dois lançamentos, um saque de R\$ 1.000,00 e um débito *"pagto eletron cobrança protecao"* no valor de R\$ 8.000,00.

A petição inicial reclama a indenização pelos desfalques no *quantum* de R\$ 22.999,99.

Essas operações fraudulentas, confrontadas com os extratos de movimentação a fls. 24/32 e 128/195 discrepam do perfil de utilização da autora, sendo por isso conclusivo que o réu também concorreu para o evento, mormente porque falhou ao não identificar operações incompatíveis com o perfil da autora.

A propósito, há muito ensinava Washington de Barros Monteiro que a culpa *in abstracto* requer comparação com o *bonus pater familias* do direito romano, quando o agente se afasta do zelo e diligência que costuma empregar no trato de seus negócios.

*"Evidenciada a culpa, em qualquer de seus matizes, haverá obrigação de reparar o dano causado. Dizem os subjetivistas que essa ideia corresponde rigorosamente a um sentimento de justiça, porque não se deve responsabilizar quem se portou de maneira irrepreensível, acima de qualquer censura, a salvo de toda increpação.*

*"Se houver concorrência de culpas, do autor do dano e da vítima, a indenização deve ser reduzida. Posto não enunciado expressamente, esse princípio é irrecusável no sistema do direito pátrio, constituindo, entre nós, 'jus receptum'. A jurisprudência consagra, com efeito, a solução do pagamento pela metade, no caso de culpa de ambas as partes" (Curso de Direito Civil - Direito das Obrigações - 2ª parte, Ed. Saraiva, 1980, 15ª ed., 5º vol., pág. 394).*

O Código Civil em vigor integrou essa responsabilidade compartilhada no 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".*

O art. 945 retro transcrito está em consonância com jurisprudência há muito sedimentada acerca da teoria da causalidade

*"A partilha dos prejuízos, que se impõe nos casos de concorrência de culpas, deve guardar proporção ao grau de culpa com que cada protagonista concorreu para o evento. Reconhecida a igualdade na proporcionalidade das culpas dos agentes, deve cada parte responder pela metade dos prejuízos causados à outra, e a partilha dos prejuízos não se faz através da mera compensação dos*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*danos, que podem ser diversos e desproporcionais” (RT 588/188).*

A culpa concorrente da autora está na entrega de dados relevantes e facilitadores do expediente fraudulento, na falta de cuidado ao disponibilizar dados sigilosos sem os quais a fraude não teria êxito. Já a culpa concorrente do réu situou-se na falha de administração da conta corrente, permitindo operações que discrepam do perfil de utilização da conta corrente.

Disso decorre que o mais adequado é a incidência da teoria do risco do empreendimento.

Para Carlos Roberto Gonçalves:

*“A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer a sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferes os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: ‘Ubi emolumentum, ibi onus’” (Responsabilidade Civil, Ed. Saraiva, 1995, 6ª ed., pág. 250, n. 48).*

Arnoldo Wald, em parecer intitulado “Responsabilidade civil do banqueiro por atividade culposa”, publicado na RT 595/34, esclarece que os bancos, no Brasil, participam de verdadeiro serviço público de distribuição de crédito dentro do Sistema Financeiro Nacional:

*“Assim sendo, pela própria natureza dos serviços prestados pela instituição financeira, entendemos que se impõe a sua responsabilidade objetiva pelos mesmos motivos por que se estabeleceu a do Estado, que mereceu até ser consagrada constitucionalmente. Na realidade, sendo impossível ao cliente conhecer a vida interna da instituição financeira, pelo grau de complexidade que alcançou, justifica-se que esta responda objetivamente pelos danos causados, com base na teoria da culpa do serviço, consolidada e consagrada no campo do Direito Público” (n. 52).*

As consequências da culpa concorrente seriam diversas e desproporcionais, em que o réu responsabilizar-se-ia pelas operações superiores ao hábito de consumo do autor, ao passo que a autora deveria ser responsabilizada pelas operações condizentes com o seu perfil.

Sucedo que a especificidade do caso concreto desloca toda a responsabilidade para o réu, visto que as operações, o

empréstimo e as transferências são discrepantes do seu hábito de consumo.

Sob essa perspectiva, procede a pretensão declaratória de nulidade do contrato de empréstimo e inexigibilidade dos débitos impugnados pela autora.

Estabelecido o nexó de causalidade, o dever de indenizar é o corolário. Como já fundamentado, não há dúvida de que o réu faltou com o dever de cuidado com a gestão da conta corrente através da qual transações atípicas foram realizadas com facilidade e agilidade.

Já o abalo moral reclamado pela autora trilha o sentido contrário.

É que, concorrendo a autora para o evento, o abalo anímico acaba comprometido; à autora é imputável porque partiu dela o essencial às atribuições ao se deixar ludibriar e revelar dados sigilosos.

José de Aguiar Dias, refletindo sobre a dificuldade de se definir a culpa, ensinava que:

*“Para muitos autores, a culpa consiste em um ‘difetto della intelligenza’, isto é, na cognição imperfeita ou incompleta, na previsão deficiente, na ausência de previsão que está sempre presente à mente do homem normal” (“Da Responsabilidade Civil”, Ed. Forense, 1979, 6ª ed., vol. I, pág. 125, n. 59).*

Noutras palavras, conduzida a uma cognição imperfeita, a autora foi imprevidente ao transmitir dados só a ela acessíveis, sem os quais o(s) fraudador(es) não teria(m) como consumir a fraude, daí a convicção de que a solução restringe-se ao desfazimento das operações fraudulentas ultimada pela concomitante falha do sistema informatizado do réu, sem o desencadeamento de atribuições anímicas, como defende a autora.

Desprovidos os recursos, a pretensão é julgada parcialmente procedente, com a finalidade de declarar a nulidade do empréstimo pessoal e das operações questionadas com a petição inicial, a restituição simples das prestações que chegaram a ser adimplidas pela autora, com atualização monetária desde os desembolsos, mais juros de mora, de 1% ao mês, contados da citação.

Esse resultado implica na manutenção dos ônus de sucumbência, tal como sentenciado, os honorários advocatícios majorados a 12% sobre as bases de cálculo fixadas pela r. sentença, ressalvada a gratuidade processual a que faz jus a autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

*Nuncio Theophilo Neto*

*Relator*