



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001307080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008317-45.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA EUGENIA DIAS NETA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1008317-45.2025.8.26.0405

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Maria Eugenia Dias Neta

Origem: FORO DE OSASCO – 7ª VARA CÍVEL

Juíza: Liege Gueldini de Moraes

Voto nº. 7.475

Valor da causa: R\$ 25.000,00

Ajuizamento: 25/3/2025

FRAUDE BANCÁRIA. Ação de declaração de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Autora vítima de falsa central de atendimento, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Realização de empréstimos e transferências por falsário. Operações destoantes do perfil de consumo. Participação culposa inicial da autora que não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Declaração de inexigibilidade de 50% do valor das operações objeto da fraude e que implicaram prejuízo efetivo. Proporção definida por equidade de acordo com a participação de cada parte. Sentença alterada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 288/292, que julgou parcialmente procedente a ação de declaração de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais, para o fim de confirmar a tutela de urgência; declarar a inexigibilidade das transações tratadas nos autos; condenar o réu a devolver à autora todo o valor comprovadamente descontado a título de parcela dos empréstimos, de forma simples, bem como a devolver o montante retirado de sua conta de R\$ 7.000,00, corrigidos pela Tabela do TJ/SP desde a data do desembolso, com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação.

Em razão da sucumbência recíproca, condenam-se as partes ao pagamento das custas e despesas relativos a atos que praticaram e, não se podendo compensar os honorários, condena-se a autora ao pagamento de honorários, fixados em 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais (R\$10.000,00), correspondente à derrota objetiva sofrida; condena-se o réu ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação (indenização por danos materiais).

Fls. 295/303: Razões de apelação

O apelante alega que não há qualquer ilegalidade nas transferências realizadas pela parte autora. Assim, não há que se cogitar em qualquer falha nos sistemas da instituição financeira, tratando-se única e exclusivamente de uma tentativa da parte autora de minorar os prejuízos aos quais deu causa por sua culpa exclusiva.

Ademais, a instituição financeira não tem obrigação contratual de consultar o consumidor a respeito de transações, mesmo que estranhas a seu perfil, ela poderá fazê-lo, mas não se obriga a isto.

Posto isso, requer-se a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos, contudo, caso não seja o entendimento, requer que o dano material seja rateado entre as partes, tendo em vista que a apelada possibilitou o golpe, bem como a redução da verba indenizatória.

Fls. 310/319: Contrarrazões

A apelada alega que foi vítima de um golpe que culminou na contratação indevida de um empréstimo e na realização de transferências não autorizadas de sua conta corrente. Os eventos ocorreram após a apelada receber um SMS, enviado pela central de relacionamento do apelante, informando sobre o resgate de pontos acumulados na plataforma Livelu. A mensagem aparentava ser legítima, o que levou a apelada a tentar realizar o resgate dos referidos pontos.

Posteriormente, no dia 4 de dezembro de 2024, a apelada verificou irregularidades em sua conta bancária, constatando a contratação de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 8.000,00, bem como a realização de transferências seguidas não autorizadas para terceiros, totalizando R\$ 15.000,00 (distribuídos em duas transações de R\$ 7.000,00 e R\$ 8.000,00).

Posto isso, a manutenção da sentença é crucial para garantir que a apelada seja ressarcida por todos os prejuízos suportados, incluindo os valores indevidamente subtraídos de sua conta bancária.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 304/306), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa central de atendimento. A autora, acreditando na pessoa que lhe enviou SMS, passando-se por funcionário do banco, seguiu procedimento passado pelo golpista, permitindo, de algum modo, que terceiro acessasse seus dados pessoais e da conta bancária e realizasse operação, acarretando-lhe danos.

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa da autora e dolo de terceiro. Ocorre que o padrão das operações realizadas deveria ter despertado a

atenção do banco. Os valores fugiram do padrão de consumo da autora (fls. 23/24). O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou.

A propósito, destaca-se trecho da sentença:

A partir da leitura dos extratos bancários apresentados em fls. 23/24, nota-se que o padrão de uso da conta pela parte é distinto do apresentado na data de 04 de dezembro de 2024, na qual houve a contratação de empréstimo de R\$8.000,00, seguida de duas transferências via PIX a terceiros, na sequência, nos valores de R\$7.000,00 e R\$8.000,00, e a partir das quais constou a informação para o banco sobre a “falta de saldo na conta do cliente” (fls. 226), tudo a permitir concluir sobre a ocorrência da fraude. O documento de fls. 177/183, por seu turno, corresponde à tela produzida unilateralmente pelo réu, que nada permite concluir sobre a legitimidade das transações de 04 de dezembro de 2024.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por isso, o art. 945 do Código Civil, a saber: "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".

Ainda que se trate de relação de consumo, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

Diante do provimento parcial do recurso, distribuem-se os encargos de sucumbência da seguinte forma: 1. A autora pagará 75% das custas e despesas processuais; o réu, 25%. 2. A autora pagará ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 15% do valor correspondente à sua parcela de derrota (indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais e 50% do valor das operações). 3. Observe-se, contudo, a gratuidade. 4. O réu pagará honorários, ao advogado da autora, fixados por equidade (§ 8º do art. 85 do CPC), em 15% da sua parcela de derrota (50% do valor declarado inexigível).

Os honorários serão corrigidos pelo IPCA, contados do ajuizamento, e acrescidos de juros de mora pela Selic, a partir do trânsito em julgado.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso, julgando-se a ação parcialmente procedente nesse particular, para declarar inexigível o valor correspondente a 50% das operações realizadas pelo fraudador, que implicaram prejuízo para autora e réu. O réu deverá pôr em prática providência para cumprimento com exatidão desse preceito. O juízo, se necessário, fixará prazo razoável e multa e decidirá, de forma adequadamente fundamentada, de acordo com a orientação atualizada do STJ, sobre necessidade ou não de intimação pessoal do réu.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR