



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000187494**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010801-77.2023.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOAO FRANCISCO GOMES PINTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**PEDRO KODAMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 37665

Apelação n.º 1010801-77.2023.8.26.0510

Comarca: Rio Claro

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado (a): João Francisco Gomes Pinto

Juiz(a): Joelis Fonseca

*Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação indenizatória. Fraude. Golpe da falsa central de atendimento. Partes que contribuíram para o evento danoso, de modo a caracterizar a culpa concorrente. Correntista que não atuou com as cautelas necessárias ao realizar as instruções dos meliantes, que possibilitaram as transações questionadas. Instituição financeira que permitiu a realização de operações que fogem do perfil de consumo dele. Sentença de procedência parcialmente alterada. Recurso parcialmente provido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 108/111, cujo relatório adoto em complemento, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação de devolução por fraude em empréstimo ajuizada por João Francisco Gomes Pinto contra Banco Bradesco S.A., “para condenar o réu a pagar ao autor o valor de R\$51.225,58, acrescido da taxa selic desde 21/09/2023 (fls. 15), além de arcar com o

*pagamento das custas e despesas processuais e honorários que fixo em 10% do valor da condenação.”*

Inconformado, o banco réu apela aduzindo em síntese que ele não pode ser responsabilizado por condutas completamente alheias, visto que as operações foram realizadas mediante autenticações válidas, com a utilização de senhas e Token, ambos de posse e conhecimento exclusivo do autor. Assevera que as transações foram devidamente validadas, sem qualquer falha sistêmica na segurança, portanto inexistente nexos causal entre os fatos ocorridos e sua conduta. Requer o provimento do recurso para acolhimento das prejudiciais levantadas, ou a improcedência dos pedidos iniciais. Subsidiariamente, pugna pela compensação do valor a ser estornado com o valor de condenação (fls. 114/120).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 121/122).  
Contrarrazões apresentadas às fls. 127/130.

É o relatório.

Consta na inicial que *“Na data de 1/9/2023, recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa se passando pelo gerente de sua conta corrente sr. Ramon Barbieri, com o mesmo número do celular do mesmo, avisando que o autor estava sendo vítima de fraude de um empréstimo consignado junto ao INSS. Em seguida, meia hora depois, recebeu outra ligação, com foto, slogan Bradesco, contato do cliente, pedindo para acessar seu celular, porque já constava um crédito de R\$ 75.200,00 na sua conta . Ao acessar seu aplicativo do banco, notou que já estavam em andamento,*

*transações financeiras em seu nome, com pagamento de boletos, e transferência pix para os nomes de beneficiários Charles Damasceno ( pagamento de boleto de R\$ 10.000,00) , Gabriel Guimenez ( pagamento de boleto de R\$ 9.980,00) e transferência pix de R\$ 29.999,00 para Eder Menezes dos Santos , totalizando um prejuízo de R\$ 49.979,00 , no mesmo instante. O autor ligou em seguida para o seu gerente, contactou o banco, e conseguiu bloquear em seu poder, o valor de R\$ 25.221,00 remanescente do empréstimo fraudulento. O autor tentou de todas as formas, desde a data de 4/9 a resolver a questão, ligando, mandando-emails, fazendo contatos, enviando boletim de ocorrência, fazendo carta de próprio punho, sem conseguir resolver a questão. Em seguida, já no dia 18/9/2023, foi debitada em sua conta corrente a 1º parcela referente ao credito pessoal fraudulento , no valor de R\$ 2.739,23. Com medo de “ sujar seu nome” , e recebendo inúmeras ligações de cobrança do banco ( prints anexos) e sem condições de arcar com parcelas desse valor em sua conta corrente, pediu no mesmo banco, resgate de suas economias e reservas, e na data de 21/9/2023, pediu ao próprio banco requerido a liquidação do empréstimo fraudulento, o que foi debitado em sua conta corrente no valor de R\$ 76.446,58, conforme extrato anexado. O autor usou para liquidar o empréstimo fraudulento no valor de R\$ 76.446,58, os valores de: R\$ 25.221,00 do que ficou remanescente do empréstimo, que o autor conseguiu salvar. Mais R\$ 51.225,58 de todas as suas economias de anos DEPOSITADAS no próprio banco requerido. Em resumo, seu prejuízo efetivo foi de R\$ 51.225,58 para liquidar o empréstimo fraudado, com medo de sujar seu nome.” Requer a procedência da demanda, para condenar o banco réu a devolução do valor de R\$51.225,58 que ele dispendeu para quitar o empréstimo fraudulento (fls. 01/09).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contestação apresentada às fls. 69/79.

Pois bem.

No presente caso, verifica-se que ambas as partes contribuíram para o evento danoso, o que deve ser considerado para solução da lide, diante da culpa concorrente.

O autor atuou com descuido ao seguir todas as orientações dos meliantes, o que possibilitou a realização do empréstimo e demais transações questionadas (fls. 02/03, 6 e seguintes).

Já a instituição financeira permitiu a ocorrência de operações que fogem do perfil de consumo do autor.

Nesse ponto, oportuno observar que o juízo condenou o réu a ressarcir ao autor o valor total de R\$51.225,58, acrescido da taxa selic desde 21/09/2023 (fls. 15), que ele dispendeu para quitar o empréstimo fraudulento (fls. 108/111).

E tais transações realmente fogem do perfil dele, consoante se extrai da análise dos extratos bancários de fls. 15/16.

E o entendimento pela responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros foi consubstanciado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*

Dessa forma, considerando a contribuição de ambas as partes para a ocorrência do evento danoso, deve ser reconhecido como inexigível metade do valor pleiteado nesta demanda e seus respectivos encargos, tudo a ser apurado em futura liquidação de sentença e admitida eventual compensação, nos termos do art. 368 e seguintes do Código Civil.

Em caso semelhante, já decidiu esta C. Câmara:

*DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Cartão de Crédito – Alegação de fraude – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede à cliente que siga instruções para cancelamento das transações – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas – Conjunto probatório demonstra desídia da parte autora – Falha parcial da instituição*

*financeira, pois seus sistemas não detectaram a fraude decorrente da realização de diversas operações financeiras em curto espaço de tempo – Operações que extrapolam do perfil da autora – Aprovação de uma das operações logo após o "bloqueio preventivo" do cartão da autora – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479, STJ) – Culpa concorrente e exclusiva parcial da instituição financeira, reconhecidas – Inexigibilidade parcial das operações realizadas antes do "bloqueio preventivo" do cartão, e integral após o bloqueio – Decaimento recíproco – Base de cálculo da verba honorária, de ofício, modificada - Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido. TJSP; Apelação Cível 1027643-39.2024.8.26.0562; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2025; Data de Registro: 27/05/2025).*

Destarte, o recurso de apelação do réu deve ser parcialmente provido, para, devido à culpa concorrente, ser reconhecida como inexigível metade do valor pleiteado nessa demanda e seus respectivos encargos, restituindo-os ao autor, acrescido de correção monetária, desde cada operação fraudulenta, e juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, tudo a ser apurado em futura liquidação de sentença e admitida eventual compensação, nos termos do art. 368 e seguintes do Código Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, estes fixados em 10% do valor do proveito econômico obtido, nos termos dos artigos 85, §2º, e 86, ambos do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

*Pedro Kodama*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*