



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000268592

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013436-10.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARINEIDE MUZY PINHEIRO DA SILVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 58384
APEL. Nº 1013436-10.2024.8.26.0344
COMARCA: MARÍLIA
APTE.: BANCO BRADESCO S.A.
APDO.: MARINEIDE MUZY PINHEIRO DA SILVEIRA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO E INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência na origem – Legitimidade passiva da instituição requerida que é verificada in status assertionis, de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial - Autora que, após receber ligação de supostas funcionárias da casa bancária requerida, foi vítima de fraude - Prova produzida que comprovou que a instituição requerida falhou no monitoramento das transações, que não respeitavam os padrões de normalidade da cliente – Falha na prestação do serviço configurada – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Necessidade de recomposição dos prejuízos experimentados e decorrentes da transações questionadas – Dano moral, todavia, não configurado – Autora teve parcela de culpa por todo o imbróglio discutido judicialmente - Sucumbência recíproca – Recurso provido, em parte, nos termos da fundamentação.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e inexigibilidade de dívida c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais ajuizada por Marineide Muzy Pinheiro da Silveira contra Banco Bradesco S.A., que, pela r. sentença de fls. 178/187, proferida pela d. magistrada ANGELA MARTINEZ HEINRICH, foi julgada procedente, em parte, para: “a) *declarar a nulidade do contrato de empréstimo pessoal nº 503503511 e, conseqüentemente, a inexistência da dívida dele decorrente, devendo a parte ré se abster de efetuar os respectivos descontos junto à conta bancária da parte autora, restando, pois, convalidada a decisão que concedeu a tutela de urgência;* b) *condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$27.093,83 (vinte e sete mil, noventa e três reais e oitenta e três centavos), correspondente aos valores das transferências PIX não autorizadas, corrigido monetariamente pela Tabela do TJSP, a contar das datas correspondentes às respectivas transações e, ainda, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação;* e, c) *condenar a parte ré ao*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA-E a partir desta sentença (Súmula 362 STJ) e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação”, observadas as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 30% para a parte autora e de 70% para a parte ré, bem como ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, cujo valor deverá ser igualmente distribuído entre as partes, cabendo, portanto, à parte autora arcar com 30% deste valor em favor do(s) advogado(s) da parte ré e esta a arcar com 70% em favor do(s) advogado(s) da parte adversa, sem direito à compensação, observada a gratuidade processual da autora.

Irresignada, apelou a instituição requerida reiterando preliminar de sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, e, no mérito, pugna pela improcedência total da ação, ao fundamento de que as transações questionadas foram realizadas de forma regular, não havendo qualquer participação sua nos prejuízos experimentados pela autora. Afirma não haver dano moral passível de reparação pecuniária, e, caso mantida a condenação, aduz não incidente à espécie as disposições da Súmula 54 do STJ e art. 398 do CC.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que a legitimidade é verificada *in status assertionis*, de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial. Desta feita, o banco é parte legítima, pois a ele foram imputadas falhas na prestação de serviços que presta.

No mais, a autora é cliente da instituição financeira requerida. Relata que recebeu uma ligação telefônica “Bruna”, do número 14-3492-1237 (número idêntico da agência do banco acionado), em que a interlocutora se identificou como funcionária da instituição requerida, alertando a existência de

suposta “fraude” na conta corrente da autora. Passados alguns minutos, uma tal de “Simone Lima” entrou em contato com a autora, agora via whatsapp, informando ser da área de segurança do Banco Bradesco, orientando-a a acessar um link e abrir seu aplicativo para confirmação dos dados pessoais e digitar sua senha pessoal. Percebeu depois que fora vítima de fraude, com a tomada indevida de empréstimo em seu nome e duas transferências via PIX.

De outra banda, o banco, em sua defesa, afirmou que as transações questionadas foram legitimamente firmadas, inclusive com validação por senha e chave de segurança da própria autora, não tendo qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.

Ora, como é cediço reconhece-se a responsabilidade objetiva dos bancos em caso de fraude, entendimento, inclusive, pacificado com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Todavia, se por um lado é certo que as instituições financeiras respondem pelos danos gerados por fraudes, nos termos da referida Súmula, também é certo que, na hipótese dos autos, a autora, diante da própria narrativa da inicial, contribuiu para a ocorrência do delito.

A autora deixou de tomar as cautelas necessárias, mas também não se pode imputar a ele a culpa exclusiva pelo ocorrido, visto que foi enganado por “supostas funcionárias” do banco, com domínio de seus dados pessoais que estavam em poder da instituição financeira requerida.

Houve falhas na prestação do serviço prestado pelo banco, porque, embora as movimentações questionadas tenham sido realizadas em razão de a autora ter seguido as orientações de estelionatárias, ocorreram diante das potenciais vulnerabilidades do sistema bancário, que permitiram o acesso às informações sigilosas da correntista, além de não ter se precavido quando notou que as transações questionadas não respeitavam os padrões de normalidade da cliente. Poderia o banco, diante das transações suspeitas realizadas em curtíssimo espaço de tempo, ter atuado preventivamente,

obstando-as, até a devida checagem. Não o fez, entretanto.

As regras de segurança devem ser zeladas pelas instituições financeiras, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações somente se deram em razão de eventual participação da autora no evento danoso, não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha da instituição requerida nas operações aqui questionadas.

A instituição financeira deixou de apresentar qualquer prova acerca de qual o meio utilizado para aprovação da realização das transferências via PIX não reconhecidas pela autora, para beneficiários que não se demonstrou ter a autora qualquer relacionamento bancário antecedente, e tampouco demonstrou a legitimidade da tomada do empréstimo questionado, cujo montante também restou transferido a falsário. A verossimilhança ao relato e ao quadro fraudulento advêm, no mais, da própria sequência de transações realizadas: contato por pessoa se dizendo funcionário da casa bancária, alegação de a conta corrente estar sendo alvo de alguma fraude, e posterior concretização da efetiva fraude, com realização de transferências fraudulentas, em contexto absolutamente atípico ao histórico do cliente.

Assim, tem-se, da situação retratada que, não obstante a autora tenha sido negligente em seguir as orientações das falsárias, contribuindo para o evento danoso, maior foi a falha da casa bancária na prestação dos seus serviços, e, reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, era mesmo de rigor o reconhecimento como indevidas as transações questionadas, com determinação de devolução dos valores questionados, devidamente corrigidos.

Todavia, não obstante a lamentável a situação vivenciada pela autora, os eventuais danos de ordem moral a ela causados não podem ser imputados ao banco.

Embora o requerido tenha falhado no monitoramento das transações bancárias, que fugiram ao perfil da autora, não deu causa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diretamente ao suposto prejuízo moral que a requerente diz ter experimentado, tendo sido igualmente vítima neste aspecto.

Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou a autora, não há prova do efetivo abalo à sua imagem, à honra, sem deixar de lado que, ainda que induzida pelos meliantes, a autora teve parcela de culpa por todo o imbróglio que teve com a instituição requerida.

Em casos análogos, julgados desta E. 23ª Câmara de D. Privado: “Apelação – Ação de indenização por danos morais e devolução de valores – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Acolhimento parcial – Autor que recebeu ligação de terceiros que o induziram a realizar transferências via PIX – Transferência realizada que destoava do perfil do correntista – Autor que é correntista do banco há 20 anos, o que indica o conhecimento da casa bancária da rotina financeira do cliente – Falha evidente na prestação de serviço – Exegese do art. 14, “caput”, do CDC – Responsabilidade objetiva – Restituição do valor que se impõe – Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado – Danos morais – Não ocorrência – Danos que não são presumidos na espécie, conforme entendimento consolidado desta C. Câmara – Transtornos e aborrecimentos que decorreram não só da falha do sistema de segurança da instituição financeira, mas também de culpa concorrente do autor - Sentença parcialmente reformada – Ônus sucumbenciais ajustados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apel. 1010624-06.2024.8.26.0405, Rel. Des. Jorge Tosta, j. 15.11.2025).

“APELAÇÃO. DIREITO RESPONSABILIDADE RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame: CIVIL. CIVIL. Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devolução do valor transferido e indenização por danos morais. Golpe de transferência via PIX. Orientação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão: Responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e existência de danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Regularidade das operações não comprovada. Ligação recebida do número da agência bancária e incompatibilidade da transferência com o perfil de consumo do autor indicam falha na prestação de serviços. Instituições financeiras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. Dano moral e desvio produtivo não comprovados. IV. Dispositivo: Recursos não providos.” (Apel. 1002731-05.2024.8.26.0456, Rel^a Des^a Cláudia Sarmento Moteleone, j. 1º/10/2025).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Sentença de parcial procedência - Golpe da falsa central de atendimento - Empréstimo não reconhecido pelo autor - Demonstração de responsabilidade por falha de segurança da casa bancária - Autor que fora induzido a erro, procedendo à transferência da quantia emprestada a terceiros - Culpa concorrente do autor e da ré - Há que incidir, assim, na hipótese, o disposto no art. 945 do CC - Reconhecimento de extinção da obrigação do autor perante a ré - Determinada a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário do autor, de forma dobrada, conforme entendimento fixado no julgamento do EA-REsp 676608/RS - Danos morais, todavia, não configurados - Conduta do autor que contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos - Sentença reformada neste ponto - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apel. 1000988-05.2024.8.26.0538, Rel^a Des^a Lígia Araújo Bisogni, j. 17.09.2025).

Pelo exposto, dou provimento, em parte, ao recurso, para, nos termos da fundamentação, afastar a condenação imposta a título de danos morais, devendo cada parte arcar com metade das custas e despesas processuais, condenando-se a parte autora a pagar honorários de 10% sobre a pretensão não atendida a título de danos morais (R\$10.000,00), e a instituição requerida em 10% sobre o valor corrigido da condenação, observada a gratuidade processual da autora e vedada a compensação.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora