



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000317614**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013799-49.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUZINETE BRAZ DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso. Vencidos a 2ª Desembargador, que declara voto, e o 5º Desembargador**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APEL. Nº: 1013799-49.2024.8.26.0068**

**COMARCA: BARUERI**

**APTE.: BANCO BRADESCO S/A**

**APDA.: LUZINETE BRAZ DOS SANTOS**

**JUÍZA: DANIELA NUDELIMAN GUIGUET LEAL**

**VOTO Nº: 11590**

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Indenização por danos materiais e morais. Provimento parcial.

I. Caso em Exame: A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária, onde um empréstimo de R\$ 70.000,00 foi liberado indevidamente, com R\$ 19.500,00 transferidos para um terceiro. Requereu a devolução dos valores descontados e indenização por danos morais. O banco réu contestou, alegando ilegitimidade passiva e culpa exclusiva da autora.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se a responsabilidade pela fraude bancária é exclusiva da autora, de terceiro ou do banco réu.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade do banco réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, e a falha na segurança do serviço foi constatada. A autora também contribuiu para o evento danoso ao seguir as instruções dos fraudadores, sem qualquer cautela, caracterizando culpa concorrente.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido parcialmente para determinar o cancelamento do contrato de empréstimo impugnado, retornando as partes ao status quo ante, e a divisão do prejuízo, consistente no valor transferido a terceiro, autorizada a compensação. Custas processuais e honorários advocatícios repartidos entre as partes.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não exclui a culpa concorrente da autora. 2. A repartição dos valores do contrato de empréstimo deve ser proporcional à culpa de cada parte.

Legislação Citada: Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 389, 406, 945; Código de Processo Civil, art. 85, art. 98, § 3º.

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 356/360, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*a fim de DECLARAR inexigíveis os empréstimos realizados. Ainda, CONDENO os réus, solidariamente, a restituírem à autora todos os valores eventualmente pagos por ela referentes ao empréstimo objeto dos autos, bem como os valores transferidos da conta da parte autora para a conta do corréu Tiago, corrigidos pelo IPCA desde o desembolso e acrescido de juros pela SELIC, desde a citação, deduzido o índice de correção monetária, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. [...] Condeno as réus, ainda, no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, sendo 50% do valor para cada, que fixo em 15% do valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil*”.

Recorre o banco réu (fls. 363/374), aduzindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva “ad causam”, “*posto não haver participado da relação jurídica-negocial que resultou na contratação do serviço*” (fls. 364/365), tendo atuado apenas como agente financeiro. No mérito, sustenta a regularidade das transações realizadas e a culpa exclusiva da consumidora; que “*não cabe ao Banco fazer controle da movimentação financeira de seus clientes, o que, além de impossível, poderia gerar constrangimentos e atrasar as transações daquele que poderia ser questionado toda vez que decidisse, por bem, utilizar dos limites disponíveis em seus cartões e contas, ou realizar empréstimos com crédito pré-aprovado*” (fls. 367); e que “*a própria*



*Parte Recorrida quem autorizou as transferências impugnadas*” (fls. 368). Alternativamente, argumenta acerca do descabimento da imposição de multa cominatória na espécie; da desproporcionalidade da multa aplicada e da vedação ao enriquecimento sem causa; da incidência da correção monetária a partir da citação; da culpa concorrente da autora e, por fim, pugna que seja considerada prequestionada a matéria.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado, preparado (fls. 375/376) e respondido (fls. 384/394).

#### **É o relatório.**

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, alegando a autora que, *“no dia 03 de junho de 2024, recebeu ligação de uma pessoa desconhecida se identificando como gerente do Banco Bradesco, onde o mesmo informou-lhe que havia um empréstimo indevido na conta. E foi orientado a cancelar. Entretanto ao verificar seu extrato constatou que havia sido liberado um empréstimo de R\$ 70.000,00 da qual R\$ 19.500,00 já havia sido transferido para a conta de estranho de nome Tiago Cardoso da Silva. Em que pese este tipo de transação não ser padrão da autora a Requerida não identificou como fraude e liberou. Só bloqueou na transferência da 2ª tentativa no valor de R\$ 20.000,00, por suspeita de fraude”* (fls. 03). *“Diante disso, a parte autora requereu a concessão de tutela de urgência para que os valores descontados referente ao empréstimo sejam imediatamente devolvidos, além da condenação da ré à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e a reparação por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00”* (fls. 356).

O banco réu, por sua vez, alegou, *“preliminarmente, que é parte ilegítima para configurar o polo passivo da demanda, tendo em vista que não participou das transações. No mérito, alega, em síntese, que não procede a informação de que a parte autora não realizou a contratação do empréstimo, tendo em vista que fora contratado com login e senha que apenas ela tinha acesso e que a parte autora teria contribuído para o golpe, assim, alega que se houve fraude nas transações, se deu por culpa exclusiva da parte autora”* (fls. 357).

Pois bem.

Para ser parte legítima na relação jurídica processual, que diz respeito à verificação da pertinência abstrata das partes para com o direito material controvertido, basta, conforme a teoria da asserção, que uma pessoa se afirme titular de um direito e impute à outra, na petição inicial, o envolvimento no conflito de interesses e esta possa suportar, em tese, os efeitos da sentença.

O ilustre processualista HUMBERTO THEODORO JÚNIOR<sup>1</sup> ensina que:

*“Se a lide tem existência própria e é uma situação que justifica o processo, ainda que injurídica seja a pretensão do contendor, e que pode existir em situações que visam mesmo a negar in totum a existência de qualquer relação jurídica material, é melhor caracterizar a legitimação para o processo com base nos elementos da lide do que nos do direito debatido em juízo.*

*Destarte, legitimados ao processo são os sujeitos da lide, isto é, os titulares dos interesses em conflito. A legitimação ativa caberá ao titular do interesse afirmado na pretensão, e a passiva ao titular do interesse que se opõe ou resiste à pretensão.”*

---

<sup>1</sup> in “Curso de Direito Processual Civil”, vol. I, 25ª ed., Editora Saraiva, pág. 57.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese em exame, a autora imputa ao banco réu a responsabilidade pelos fatos narrados na exordial, o que revela a manifesta legitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo da demanda.

Prosseguindo.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se a operação/transação descrita na exordial decorreu de culpa exclusiva da autora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do banco réu.

Incontroversamente a autora foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que a enleou em narrativa falseada, tendo seguido curso por entre todos os comandos dos fraudadores, permitindo-lhes, assim, acesso ao produto bancário no qual operada, então, a transação desviante: foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 70.000,00 e transferido R\$ 19.500,00 em favor dos golpistas.

A própria autora no boletim de ocorrência assume que seguiu as instruções dos golpistas (cf. fls. 25).

Não obstante, foram realizadas duas operações bancárias na mesma circunstância fática e em sequência, com valores relevantes, as quais destoavam do perfil da autora, situação essa que deveria ter sido observada pelo banco réu, que tinha condições de detectar que as transações eram suspeitas e efetuar o bloqueio



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preventivo.

Ora, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela titular da conta corrente e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. Isso porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Assim, por um lado, constata-se, dos fatos expostos na petição inicial, a falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu, considerando as operações bancárias distintas do perfil financeiro da autora. Contudo, por outro lado, inescapável reconhecer que a autora falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária, pois o sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua imprudência - afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da autora, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear central de atendimento e contatar a correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Reitera-se que a autora seguiu o passo a passo indicado pelos fraudadores.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, pois, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência; Cláudio Luiz Bueno de Godoy et al; coordenação Cezar Peluso; 13ª Ed; Barueri/SP; Editora Manole; 2019; p.

933).

Apesar do contrato ter contornos de legitimidade, pois realizado mediante o uso dos elementos de segurança disponibilizados à autora, dos quais ela é guardiã, cabível o seu cancelamento, diante da manifestação da autora logo após a sua celebração.

Por tais razões, a responsabilidade deverá ser repartida entre os litigantes: determinar o cancelamento do contrato de empréstimo, devendo as partes retornarem ao *status quo ante*, com a devolução o valor atualizado do mútuo e das parcelas eventualmente debitadas; e a divisão do prejuízo entre as partes, correspondente ao valor transferido para terceiro, autorizada a compensação.

Fica reconhecido o prequestionamento das matérias aduzidas para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

Ante o exposto, o meu voto **dá provimento parcial** ao recurso, para **(I)** determinar o cancelamento do contrato de empréstimo contestado, devendo as partes retornarem ao *status quo ante*, mediante a devolução do valor atualizado do mútuo e das parcelas eventualmente debitadas; e **(II)** imputar a cada uma das partes metade do prejuízo, correspondente ao valor transferido a terceiro, autorizada a compensação.

Em face da sucumbência recíproca<sup>2</sup>, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para a autora e 1/3 para os réus, bem como honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa<sup>3</sup>, na proporção de 70% em favor dos advogados do banco réu e 30% em favor do advogado da

<sup>2</sup> pois a autora decaiu da sua pretensão relativa à indenização por dano moral, além de metade do pedido relativo ao dano material, decaindo de parte maior de suas pretensões.

<sup>3</sup> A fixação dos honorários advocatícios observando-se o valor atribuído à causa mostra-se adequada, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, que trata da regra geral.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, observando-se, contudo, em relação à autora, o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (cf. fls. 27).

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48982  
APEL.N°: 1013799-49.2024.8.26.0068  
COMARCA: BARUERI  
APTE.: BANCO BRADESCO S/A  
APDA.: LUZINETE BRAZ DOS SANTOS

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO.

Ousei, com a devida vênua, divergir em parte do voto do entendimento adotado pela maioria da Turma Julgadora, que deu parcial provimento ao recurso do banco réu para imputar às partes, de forma recíproca, o prejuízo decorrente do valor transferido a terceiro fraudador; pois, pelo meu voto, **negava-lhe provimento.**

Assim, acompanho o voto na parte que reconhece a falha na prestação de serviços bancários pelas razões expostas pelo ilustre Desembargador Relator, divergindo somente sobre o reconhecimento da culpa concorrente.

No caso, nos termos reconhecidos pelo digno Relator, a autora foi vítima de fraude bancária, e a fraude bancária decorrente de prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"* (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (Resp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Logo, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único; CDC, art. 14), o fato de o banco réu ter sido vítima de uma fraude não o exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

E uma vez concluindo que houve defeito na prestação do serviço, como consta do voto do d.Relator Sorteado, foi o **mau funcionamento na segurança do banco** que possibilitou, de forma definitiva, que a fraude operasse seus efeitos, de modo que igualmente entendo **não**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**ser o caso de se reconhecer a culpa concorrente.**

A autora foi vítima de estelionatários que, mediante contato telefônico, passando-se por gerente da instituição financeira, informaram a existência de empréstimo indevido e, sob tal pretexto, induziram-na a seguir instruções que culminaram na contratação de empréstimo e na realização de transferências em favor de terceiros.

Por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude, pois, repita-se, tal falha não impossibilitou a consumação de operação que só ocorreu em razão de os fraudadores possuírem informações pessoais da cliente; informações essas que deveriam se encontrar sob a guarda exclusiva do agente financeiro, uma vez que acobertadas pelo sigilo bancário, e não ter o sistema do banco constatado a atipicidade das transações.

Nesse contexto, repita-se, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude, ao viabilizar o acesso de terceiros a informações protegidas por sigilo bancário e utilizadas para ludibriar a autora; e, posteriormente, não impediu a consumação de operações que manifestamente diferiam do padrão até então adotado.

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, e não demonstrada a ocorrência de uma das excludentes previstas pelo parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deveria o banco responder integralmente pela falha na prestação de seus serviços, afastando-se a imputação recíproca do prejuízo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **negava provimento** ao recurso.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**2ª Desembargadora**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	9	Acórdãos Eletrônicos	Márcio Teixeira Laranjo	2FE93DD3
10	13	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2FEF38B2

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1013799-49.2024.8.26.0068 e o código de confirmação da tabela acima.