



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029073-34.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado GLADYS MARA ABDUCH PRESENTES EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1029073-34.2023.8.26.0506
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelada: Gladys Mara Abduch Presentes Eireli
Voto nº 9475

BANCÁRIO. Indenizatória. Golpe. Danos materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Transferência via PIX indevida após contato telefônico. Alegação de falha na abertura de conta corrente utilizada na fraude, sem verificação adequada da identidade do correntista, em violação à Resolução BACEN nº 4.753/2019. Reconhecimento de culpa concorrente. Negligência da autora ao seguir instruções de sedizente funcionário do banco, sem verificar a veracidade das informações e condição de preposto. Omissão do réu quanto ao dever de diligência na abertura e controle da conta. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. **Recurso provido em parte.**

Da respeitável sentença integrada de procedência da ação indenizatória, cujo relatório é adotado, apela o réu alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que não há prova de falha no sistema bancário nem vazamento de dados da autora. Aduz que o PIX é operação do Banco Central, sem ingerência das instituições financeiras. Assevera que todas as orientações e procedimentos foram cumpridos, inexistindo ilicitude ou responsabilidade do banco. Ressalta que a fraude decorreu de culpa exclusiva da autora, que não zelou por seus dados e dispositivos, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ. Requer que seja afastada a condenação por danos materiais. Caso mantida a sentença, pugna: i) para que a correção monetária incida a partir da citação, ii) que seja reconhecida a culpa concorrente da parte autora e iii) pela redução dos honorários advocatícios.

Recurso tempestivo, preparado e respondido com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade.

É o relatório, em essência.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

A legitimidade passiva da instituição bancária decorre da relação contratual com a autora (contrato de conta corrente e outros serviços) e da alegação de responsabilidade pela transação impugnada. Logo, afastada a preliminar suscitada.

No mérito, segundo a petição inicial, a autora narra que, no dia 16/02/2022, por volta de 9h, foi realizada transferência via PIX no valor de R\$ 29.883,63 da conta da autora para a conta de Evelin Rodrigues Carlos, também no banco réu. A autora afirma tratar-se de fraude, pois não possui relação com a beneficiária, considerada suspeita. O banco foi comunicado para bloquear o saque, mas não agiu com a necessária agilidade, permitindo a retirada do valor, o que gerou prejuízo à autora. Requereu reparação por danos materiais. Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 18/9).

A r. sentença julgou procedente o pedido.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade do réu e à consequente condenação por danos materiais, bem como à eventual existência de culpa

concorrente da autora.

É incontroverso que o réu recebeu, por meio de conta corrente de cliente seu, transferência no valor de R\$ 29.883,63 (fls. 20).

A autora, vítima do golpe, atribui à instituição financeira a responsabilidade pelo evento danoso, alegando violação das normas que regem a abertura de contas, especialmente a Resolução BACEN nº 4.753/2019.

Conforme boletim de ocorrência, a parte autora relata que recebeu ligação de indivíduo passando-se por funcionário do banco, informando tratar-se de atualização do sistema, sem necessidade de fornecimento de dados ou senha. De boa-fé, acessou sua conta pelo computador da loja e encerrou o aplicativo após orientação do suposto funcionário. Horas depois, constatou transferência não reconhecida entre contas do banco réu, configurando-se fraude no valor indicado. (fls. 18/9).

Em contestação, o réu nega responsabilidade, alegando inexistência de defeito na prestação de serviço e ausência de nexos causal, atribuindo a culpa exclusivamente à autora e a terceiro.

De fato, a parte autora não agiu com a cautela necessária ao seguir instruções de sedizente funcionário, sem verificar a veracidade das informações e condição de preposto.

No entanto, as Resoluções BACEN nº 2.025/1993 e nº 4.753/2019 estabelecem diretrizes específicas para abertura, manutenção e movimentação de contas, impondo às instituições financeiras o dever de garantir segurança e prevenir fraudes.

Ainda que o banco adote rigorosamente os procedimentos exigidos para abertura de conta, é possível que, em momento posterior, o correntista desvirtue sua utilização para fins ilícitos. Contudo, para afastar sua responsabilidade, a instituição deve comprovar que exigiu a documentação adequada e que a conta foi utilizada regularmente antes do evento.

No caso, o réu não apresentou provas sobre os documentos utilizados na abertura da conta nem sobre os procedimentos adotados para verificar a autenticidade das informações. Tampouco há indícios de monitoramento prévio que justificassem medidas como bloqueio ou encerramento da conta.

A atividade empresarial do réu envolve riscos para terceiros, razão pela qual deve adotar medidas eficazes para mitigá-los. A abertura de conta corrente sem verificação adequada da identidade e qualificação do interessado, ou sem validação das informações prestadas, contribui para o aumento da insegurança no sistema financeiro, conforme previsto na Resolução nº 4.753/2019.

Criminosos valem-se justamente de falhas nos mecanismos de controle para viabilizar golpes como o ocorrido. A existência de conta corrente “fantasma” foi essencial para a concretização da fraude.

Dessa forma, a omissão do réu quanto ao dever de controle e segurança contribuiu para o evento danoso.

A autora demonstrou falta de cautela ao seguir instruções de terceiro sem confirmar sua legitimidade como representante da instituição financeira, não comprovando vínculo ou atuação como preposto do banco. Por sua vez, o réu descumpriu normas específicas sobre abertura e movimentação de contas, violando seu dever de diligência.

Diante desse contexto, é adequado reconhecer a existência de culpa concorrente.

A conduta da autora foi relevante e decisiva para a ocorrência do prejuízo, pois, aliada à falha da instituição financeira, permitiu a concretização do golpe. Sem a atuação imprudente da autora e a omissão do réu quanto aos mecanismos de controle, não teria sido possível a efetivação da fraude.

Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual “*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*”, mas não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

Portanto, o réu deverá restituir à autora, de forma simples, 50% do valor da operação, com correção monetária e juros de mora desde o evento danoso, por se tratar de relação extracontratual.

A respeito, *BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE. PRELIMINAR. Arguição, em sede de contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Extraem-se das razões de apelação argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal. MÉRITO. NEGÓCIO JURÍDICO. Alegação de responsabilidade da instituição financeira pela fraudulenta celebração de 2 (dois) contratos de empréstimo pessoal (no valor total de R\$5.857,01), seguida de 1 (uma) transferência "PIX" (no valor de R\$5.800,00). Acolhimento parcial. Conquanto o demandante tenha, incontestavelmente, realizado voluntariamente a transferência via "PIX" a terceiros fraudadores, fato é que o banco demandado não comprovou que os empréstimos pessoais celebrados na mesma data, em valor praticamente equivalente, foram obtidos pelo demandante, ônus que incumbia à instituição financeira. Artigo 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC. Transações que, ademais, são evidentemente destoantes do perfil de consumo do demandante, o que deveria, em tese, acionar eventual sistema de prevenção de fraudes. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta do demandante contribuiu para a concretização dos danos. Culpa concorrente caracterizada, de sorte que os empréstimos impugnados deverão ser declarados inexigíveis e os prejuízos materiais rateados entre as partes, em igual proporção (50% para cada um). Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Sucumbência recíproca, observada a justiça gratuita concedida ao demandante. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1001237-36.2024.8.26.0673; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025).*

A orientação é adotada também pelo STJ: “(...) o atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, “não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva (REsp 1.307.032/PR, Quarta Turma, DJe de 1/8/2013; REsp 712.591/RS, Terceira Turma, DJe de 4/12/2006)” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Em igual sentido as seguintes decisões da Quarta Turma: AREsp n. 2.264.690, Ministro Marco Buzzi, DJe de 17/02/2023; e AREsp n. 2.214.086, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 13/12/2022.” (apud REsp 2.094.978, DJe 05/10/2023).

Em suma, a r. sentença é reformada para reconhecer a culpa concorrente da autora e do réu em relação à fraude perpetrada. O réu deverá restituir à autora, de forma simples, 50% do valor total da operação, com correção monetária e juros de mora desde o evento danoso.

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Considerando a sucumbência recíproca, custas e despesas serão repartidas por igual. Os honorários advocatícios são fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora e em 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido pela requerente em favor do advogado do réu.

Dou parcial provimento ao recurso.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator