



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001281683

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1167914-29.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARINA PIMENTEL MENDES DE ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram dos recursos das partes para NEGAR PROVIMENTO ao apelo da autora e dar PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do requerido. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1167914-29.2024.8.26.0100

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Marina Pimentel Mendes de Almeida

Comarca: São Paulo - Foro Central - 16ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Felipe Poyares Miranda

Voto nº 4065

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Parcial provimento. **I. Caso em exame:** recursos de apelação interpostos contra sentença que deu parcial procedência à ação proposta pela autora para condenar o requerido ao ressarcimento de desfalque provocado por operações bancárias fraudulentas. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente. **II. Questão em discussão:** analisar (i) a responsabilidade do banco pelas operações impugnadas e (ii) a possibilidade de indenização por danos morais. **III. Razões de decidir:** a autora foi considerada negligente por transferir valores a terceiros desconhecidos, seguindo orientações de golpistas. Por outro lado, o banco falhou em seu dever de segurança ao não detectar e bloquear transações atípicas. Ambos devem compartilhar a responsabilidade pelos prejuízos materiais, resultando na decisão de dividir os danos em 50% para cada parte. **IV. Dispositivo:** recurso da autora desprovido e recurso do requerido parcialmente provido.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 193/205 e 226/31) interpostos contra sentença de fls. 178/88, proferida pelo juízo da 16ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo, que deu parcial procedência à ação proposta pela autora para condenar a requerida ao ressarcimento do importe de R\$ 46.129,90, relativo a operações bancárias efetivadas mediante fraude. O pleito de indenização por danos morais foi julgado improcedente. Honorários fixados em 10% do valor da causa.

A autora recorre a fim de receber indenização por danos extrapatrimoniais, ao passo que o requerido repisa os argumentos em defesa do afastamento de sua responsabilidade pelas transações impugnadas, que foram autorizadas mediante aposição de senha em aplicativo instalado no celular da autora.

Contrarrazões às fls. 213/25 e 256/64.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, acrescido ao de fls. 178, que adoto.

DECIDO.

A presente ação foi ajuizada pela autora para contestar operações consideradas irregulares, pois realizadas mediante fraude. Segundo narra a requerente, os acontecimentos se devem à contratação irregular de empréstimo em seu nome, notado após a parte receber ligação telefônica de suposto representante do banco requerido, munido de informações pessoais da correntista.

Após desligar o telefone, a autora buscou contato por intermédio do número do banco, a partir de quando teria sido convencida a transferir o valor auferido em favor de terceiros, a pretexto de restituir ao requerido o montante recebido. No decorrer desse mesmo dia e no próximo ocorreram outras retiradas em conta corrente, circunstância que seria descoberta somente no dia seguinte aos empréstimos, quando a parte teria buscado atendimento em agência bancária.

Os fatos vêm parcialmente descritos no Boletim de Ocorrência de fls. 33/34, acostados pela requerente ao lado dos comprovantes de transferência bancária de fls. 36/42 e 53, ocorridas em 2/9/2024, e de fls. 43, de 3/9/2024. A inicial foi também instruída das mensagens de fls. 44/52, que indicam a realização de diversas operações e, às fls. 49, comprovam o bloqueio do cartão da parte, às 15h28 do dia 2/9/2024 – mesmo horário em que a quantia de R\$ 46.116,80 era transferida da conta da autora, em operação realizada no caixa automático (fls. 53).

A autora apresentou ainda os documentos de fls. 54/55, que indicam a contratação de dois empréstimos, de R\$ 3.195,5 e R\$ 61.000,00, respectivamente – ambos impugnados, sob alegação de não terem sido contraídos pela requerente.

O requerido sustenta, em síntese, que todas as operações partiram do celular da autora, à exceção do TED de fls. 53, efetivado no caixa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

automático. Instruiu sua resposta dos comprovantes de fls. 143/58 e do relatório de fls. 159/60, relativos às retiradas de dinheiro da conta corrente da autora.

Diante das provas produzidas, está bem delineado o quadro do golpe a que foi induzida a autora, iniciado pela contratação irregular de valores em seu nome e rematado com a transferência de diversas quantias em benefício de terceiros. Entretanto, a incontroversa fraude aqui discutida foi somente possível pela falta de cautela da autora, que transferiu valores existentes em sua conta, conforme orientação dos golpistas, para terceiros desconhecidos.

Não se ignora que a fraude foi iniciada com situação real, qual seja a contratação de empréstimo não reconhecido pela autora. Entretanto, sabe-se que mesmo em episódios de invasão e fraude de contas e cartões bancários não se deve transferir dinheiro a pessoas desconhecidas, em especial nas altas quantias discutidas.

Contudo, ainda que a negligência da apelada tenha sido elemento central na consecução do ardil, não se pode afastar a responsabilidade concorrente do requerido nos fatos em tela, em especial porque as transações são atípicas, seja pelo valor, seja pela frequência em que ocorridas.

Está então caracterizada falha de serviço da instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações altas e em sequência. Não paira dúvida que o fato se insere no contexto usual da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes. O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando as operações, dado seu domínio do perfil e do histórico de crédito da consumidora.

Mesmo que não se olvide do dever de cuidado que cabe à titular da conta, a situação descrita é típica e amplamente conhecida tanto pela prática judiciária quanto pela bancária, pelo que não se pode atribuir à autora, hipossuficiente e alvo preferencial de golpistas, responsabilidade exclusiva em arcar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com prejuízo decorrente da má-prestação de serviço financeiro.

Portanto, reforma-se a sentença para distribuição dos prejuízos materiais sofridos na proporção de 50% para cada parte. Reconhecida a responsabilidade compartilhada pelos fatos narrados, inviável a indenização por danos morais pleiteada pela autora.

Provido em parte o recurso do requerido, estabelece-se sucumbência recíproca, com fixação de verba honorária equivalente a 10% do prejuízo relatado (R\$ 46.129,90), a ser igualmente dividida entre as partes.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço dos recursos das partes para **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo da autora e dar **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do requerido.

RUI PORTO DIAS

Relator