



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168621

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000957-39.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante VILSON RAIMUNDO DA SILVA, é apelado BANCO BRADESCO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 3 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1000957-39.2024.8.26.0132

Comarca: CATANDUVA – 2ª Vara Cível

Apelante: VILSON RAIMUNDO DA SILVA

Apelado: BANCO BRADESCO S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Alexandre Francisco Santos

Voto nº 53.043

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária do banco réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, realizou transferência por pix a terceiro – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Operação em análise que fugia, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foi detectada pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do

autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexigibilidade do débito decorrente da transferência fraudulenta, nisso incluídos os encargos do cheque especial, restituindo-se ao autor o valor indevidamente subtraído de sua conta. 2. Não reconhecimento, porém, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 3. Sentença reformada, para proclamar a procedência parcial da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção.

Deram parcial provimento à apelação.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por VILSON RAIMUNDO DA SILVA em face de BANCO BRADESCO S/A.

Diz o autor, em síntese, que, em 25.10.23, recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária do banco réu, alertando-o sobre suposta transferência de R\$ 15.000,00, de sua conta. Após negar a operação, o autor pediu para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falar com sua gerente, de nome Angélica. Recebeu, minutos depois, uma nova ligação do mesmo número, desta vez de uma mulher que se identificou como a gerente e que confirmou a transferência, orientando-o a bloquear a transação por meio do aplicativo. Ao final desse procedimento, o autor constatou ter sido vítima de fraude, resultando na realização de uma transferência por “pix”, no valor de R\$ 11.500,00, para um terceiro (Tiago da Silva Carvalho), correntista do banco PagSeguro. Destaca que a operação fugia completamente ao seu perfil de movimentação bancária, que é praticamente inexistente, o que demonstra a falha no sistema de segurança do réu. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu à restituição de R\$ 11.500,00, a título de indenização por danos materiais, e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos e responsabilizou o autor pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 99/103).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela o autor. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) foi vítima de fraude por meio do celular (internet banking); (b) o banco apelado não garante a devida segurança de seus serviços, além de não orientar e alertar os seus correntistas, tendo em vista que é do conhecimento do banco que este tipo de fraude é comumente praticada; (c) os bancos deveriam disponibilizar sistemas de segurança que, notando qualquer operação anormal, bloqueassem a transação, para possibilitar a confirmação com o cliente; (d) o apelante não tem o costume de realizar transações em valores altos, ou seja, foi uma situação atípica; (e) o caso configura fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ; e (f) estão caracterizados os danos morais experimentados pelo apelante.

2. Recurso tempestivo (fls. 152/153), preparado (fls. 660/661) e respondido (fls. 168/182).

É o relatório do essencial.

3. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Há de existir um sistema verdadeiramente eficaz de segurança, concebido não apenas para a proteção do consumidor médio, afeito à era digital, mas, principalmente, do consumidor vulnerável, vale dizer, idosos, pessoas simples, iletradas etc. Afinal, todos esses indivíduos, como não poderia deixar de ser, são admitidos à contratação dos serviços bancários.

Na situação dos autos, chama atenção, em especial, o fato de a transferência realizada, no valor de R\$ 11.500,00, destoar totalmente do padrão de movimentação bancária do autor, que possui uma mínima movimentação bancária.

Como quer que seja, a circunstância de tal atípica movimentação não ter sido detectada pelo sistema de segurança do banco apelado retrata falha nesse sistema, já que se mostrava ela em completo descompasso com o perfil de uso dos serviços pelo apelante e, mais ainda, com a medida dos respectivos rendimentos (v. fls. 18/21).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor "pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços" – e a considerar defeituoso o serviço "quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar" (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, "o modo de seu fornecimento" (inciso I) – é o caso de reconhecimento de ilícito por parte do banco apelado, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.
INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DE
RESPONSABILIDADE OBJETIVA
PREVISTAS NO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 479
DO E. STJ. DANOS MATERIAIS E MORAIS
CONFIGURADOS. VALOR MANTIDO. 1.
Aplicando-se a teoria da asserção, identifica-se
relação jurídica controvertida entre o
requerente e o requerido, a justificar logica e
adequadamente o pedido, razão pela qual
reconhece-se que o requerido é parte legítima
para figurar no polo passivo da demanda. 2. O
sucesso do golpe decorreu, mormente, da
falha do sistema de segurança do requerido,
que permitiu a contratação fraudulenta de
empréstimo pessoal consignado, bem como a
apropriação do crédito por terceiro.
Responsabilidade objetiva reconhecida. 3.
Cabível, portanto, repetição de indébito em
dobro. Descontos indevidos foram realizados
após do período de modulação fixado pelo
STJ. 4. Danos morais configurados.
Indenização mantida em R\$ 5.000,00, em
atenção aos ditames dos princípios da

razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Turma Julgadora. 5. Correta aplicação da súmula 54 do STJ. 5. Sentença mantida. Recurso improvido.” (TJSP, Ap. 1020322-43.2022.8.26.0005, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. CELSO ALVES DE REZENDE, j. 31.7.24 – g.n.).

“RECURSO DE APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, COM PEDIDO DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES COBRADOS INDEVIDAMENTE E DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DAS PARTES. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. MERA "SELFIE" E INFORMAÇÕES DIVERGENTES. MECANISMO NÃO HÁBIL PARA A CONFERÊNCIA DA AUTENTICIDADE. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. FALHA

DO SERVIÇO EVIDENCIADA. VALORES CREDITADOS EM CONTA. AUTORA INDUZIDA À CRENÇA DA NECESSIDADE DE REPASSE EM DECORRÊNCIA DE ENGANO E OBJETIVANDO CANCELAMENTO DE CARTÃO. NULIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO QUE SE IMPÕE. DEVOLUÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO. CONDUITA QUE CONTRARIA A BOA-FÉ OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CARACTERIZADO. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$10.000,00, QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E NÃO RESULTA EM ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. RESTITUIÇÃO DO SALDO REMANESCENTE EM CONTA DEVIDA. AUSÊNCIA DE MORA QUE NÃO GERA INCIDÊNCIA DE JUROS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO E DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP, Ap. 1012870-54.2023.8.26.0099, 22ª Câmara de Dir. Priv., Rel. Des. JÚLIO CÉSAR FRANCO, j.

7.8.24 – g.n.).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Deveras, o só fato de o modo como prestados os serviços pelo banco apelado no meio digital apresentar risco para o cliente, sobretudo, insisto, para pessoas simples, e de não haver um mecanismo capaz de afastar esse risco, é motivo para ensejar a responsabilidade civil dele, fornecedor.

4. Se é que existiu parcela de culpa por parte do apelante, consistente em, ilaqueado, fornecer informações relacionadas a sua conta aos delinquentes, caberia a consideração de se tratar de comportamento culposos no mínimo escusável, sabido que é algo comum e inevitável certas pessoas, sobretudo indivíduos idosos e



simples, incidirem nesse tipo de ludíbrio.

Aqui novamente tem lugar a lembrança de que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora.

Daí que a parcela de culpa do apelante, se é que existiu, por ser escusável e não exclusiva, não afasta a responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.

Assim é que merece acolhimento o pedido voltado à declaração de inexigibilidade do débito decorrente da transferência fraudulenta, assim como dos encargos cobrados da utilização do limite de cheque especial, e de restituição do valor indevidamente transferido da conta do apelante.

O cálculo da restituição do valor transferido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da conta do apelante haverá de aplicar correção monetária desde a data do lançamento a débito, segundo o índice estabelecido no art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela Lei 14.905/24.

Os juros de mora serão computados à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a nova redação da citada lei (Selic – IPCA), inclusive para período anterior à vigência da aludida lei (Tema 1.368 do STJ). Haverão de ser contados da data da citação, por se tratar de ilícito fundado em relação contratual.

5. No tocante à indenização por dano moral, porém, a irresignação não comporta acolhida.

Ora, o sofrimento experimentado pelo apelante decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.

Assim, não é razoável atribuir ao banco responsabilidade por tal sofrimento.



Quando muito, seria o caso de cogitar da responsabilidade do apelado por danos morais, pela recusa no atendimento do pleito do cliente apelante.

Há de se considerar, porém, que essa recusa caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual, algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

6. Assim, a r. sentença será reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, com o reconhecimento da inexigibilidade do débito decorrente da transferência fraudulenta, nisso incluídos os encargos do cheque especial, e com a condenação do réu a restituir o valor integral transferido indevidamente da conta do apelante (R\$ 11.500,00) – nos termos acima explicitados.

Recíproca a sucumbência, embora não equivalente, o apelante arcará com 30% das despesas processuais e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelado com os 70% remanescentes. Os honorários devidos ao advogado do apelante são arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação (R\$ 11.500,00); e os devidos ao advogado do apelado são arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da parcela dos pedidos não atendida (indenização por dano moral).

Nesses termos, meu voto dá **parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator