



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000253322

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002665-24.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA GOMES DA PENHA MACHADO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 23 de março de 2026.

DÉCIO RODRIGUES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 29.481

APELAÇÃO Nº 1002665-24.2025.8.26.0348

COMARCA: MAUÁ

APELANTES: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MARIA GOMES DA PENHA MACHADO

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Golpe da falsa central telefônica. Empréstimo pessoal. Negativa de contratação pela parte autora, com induzimento à realização de transferência via PIX a favor de terceiro desconhecido. Instituição financeira que deixou de demonstrar ter, efetivamente, a autora realizado, de forma voluntária e consciente, as operações negadas por ela. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Sentença mantida. Recurso não provido.

Cuida-se de ação anulatória de negócio jurídico cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais julgada parcialmente procedente, para: “a) *CONFIRMAR a liminar deferida às fls. 155/158; b) DECLARAR a inexigibilidade do débito referente ao contrato nº 3 507554593; c) ISENTAR a parte autora quanto a transferência realizada no dia 12 de agosto de 2024, no valor de R\$ 10.000,00; d) CONDENAR a ré na devolução dos valores descontados em conta de forma simples; e) CONDENAR a ré na devolução da diferença do valor devolvido referente a transação fraudulenta, no total de R\$ 7.155,29 (sete mil cento e cinquenta e cinco reais e vinte e nove centavos), EXTINGUINDO o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. (...). Face à sucumbência em maior grau, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o proveito econômico da autora (conteúdo declaratório e condenatório) com base no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil (...).”*

Recorre o Banco Bradesco. Sustenta, em síntese, a inexistência de ato ilícito de sua parte, sendo certo que disponibiliza recursos de segurança ao cliente, salientando

que a própria apelada afirma que forneceu seus dados pessoais espontaneamente a terceiros. Argumenta que o caso dos autos retrata fortuito externo, sem qualquer responsabilidade de sua parte. Defende a ocorrência de fortuito externo, culpa de terceiro ou concorrente, a afastar a restituição que lhe foi imposta na r. sentença.

A apelada defende a manutenção do *decisum*. O recurso foi recebido nos termos do art. 1012, caput, do CPC. Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pese o inconformismo do apelante, r. sentença recorrida não comporta reforma.

A análise da situação passa pela aplicação da Teoria do Risco da Atividade. Ao que se vê dos autos, o contrato de empréstimo pessoal foi firmado sem o conhecimento da autora, o que deixa evidente que o banco apelante não adotou as cautelas esperadas em tais situações.

Em face do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do banco réu é objetiva (Súmula 297 do Colendo STJ). Deste modo, é insuficiente a alegação de que não agiu ilicitamente ao fornecer o crédito.

Com efeito, no exercício do seu negócio, por seu objetivo social e a atividade desempenhada, essencialmente, gera grande movimentação de valores, o que ocorre diariamente dentro dos seus estabelecimentos, e onde gravitam, pelo atrativo, afora sua clientela, os oportunistas ocasionais, voltados para o propósito da subtração e cometimento de outros ilícitos contra o patrimônio. E neste cenário, se não voltados na ação contra o próprio banco, amiúde, atuam contra a clientela incauta, de boa-fé.

Não se nega que, para efetivar a alegada restituição do crédito que lhe foi disponibilizado, a autora, convencida por pessoa que se passou por funcionário do banco, realizou transferência a favor de terceiros. Mas, o que se interpreta, no caso, é que o conjunto probatório trazido pela autora com a inicial, em que pese a fragilidade que pareça ter, insere-se em um contexto de manipulação e induzimento, que poderia ter sido evitado, não fossem a negligência do réu e a fragilidade de seus sistemas.

O ponto central da análise é que, para a formalização do contrato de empréstimo pessoal, estelionatários conseguiram emitir e encaminhar à parte autora crédito não solicitado por ela, situação que causa estranheza, na medida em que se presume ser possível apenas por agente interno do Banco.

Cabe pontuar que a autora é idosa, o que a torna mais vulnerável para esse tipo de golpe, circunstância que não pode ser desconsiderada à luz da legislação consumerista.

Embora não exista sistema de segurança invencível, se houver a transposição e o sucesso ferindo os direitos do cliente, com culpa do banco ou não, desnecessário perquiri-la. Sua responsabilidade se apresenta de forma objetiva (artigo 14 do CDC).

A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, no sentido de reconhecer que é hipótese é de fortuito interno, relacionada à própria atividade do banco, incidindo a **Súmula 479 do Colendo STJ**, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Caracterizada, pois, falha na prestação dos serviços, tem-se que o douto Juiz *a quo* agiu com seu costumeiro acerto ao declarar inexistente o contrato, isentara a autora de pagamentos, bem como ao condenar o réu a restituir valores.



A r. decisão, pois, deve ser prestigiada.

Diante do exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso. Em decorrência, majora-se a verba honorária para 20% (vinte por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

DÉCIO RODRIGUES
Relator