



Registro: 2026.0000168632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005158-44.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ELIANA RIBEIRO ALVES PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram as questões preliminares e deram parcial provimento à apelação. 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 1005158-44.2025.8.26.0066

Comarca: BARRETOS – 1ª Vara Cível

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelado: ELIANA RIBEIRO ALVES PEREIRA

MM. Juiz de primeiro grau: Ricardo Truite Alves

Voto nº 52.698

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Inexistência do afirmado litisconsórcio passivo necessário entre o banco réu e os beneficiários das transferências, por não se encaixar a hipótese no art. 114 do CPC. Situação que, quando muito, justificaria a instauração de litisconsórcio facultativo entre tais personagens, a critério exclusivo da autora. 3. Pedido de denúncia da lide em desfavor dos beneficiários das operações contestadas. Não acolhimento. Isto porque o litígio em exame decorre de relação de consumo, em que é vedada a utilização do aludido instituto, nos termos do art. 88 do CDC. 4. Aparato eletrônico colocado pelos bancos 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.

Desarraçado 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. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de confirmação das operações atípicas. Banco réu que não se cercou de cautelas necessárias, contentando-se com o procedimento eletrônico. Cuidado indispensável na hipótese, até por se tratar de operações muito acima do padrão de uso dos serviços e com feição típica de fraude. 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. 4.1. Parcela de culpa da autora 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. Bem acolhido o pleito declaratório de inexigibilidade das operações, com a consequente condenação do réu a restituir os valores debitados da conta da autora. 5. Incabível autorização para compensação entre os créditos recíprocos, uma vez que a autora não se beneficiou do produto do mútuo. 6. Dano moral caracterizado. Fato que extrapola os aborrecimentos do dia a dia. Autora, mulher simples e idosa, privada de verbas de caráter alimentar. Indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 5.000,00, que se mostra satisfatória e está em consonância com os critérios adotados por esta Colenda Câmara. 7. Correção monetária que representa mero artifício destinado a restaurar o poder aquisitivo do capital, devendo ser computada da data do desembolso, sob pena de não se atingir a finalidade do instituto. 8. Termo inicial dos juros moratórios que deve ser a data da citação, tanto para a indenização por danos morais, quanto para a indenização por danos materiais, já que o ilícito se deu no âmbito da relação contratual entre as partes (contrato de abertura de conta corrente). 8. Sentença parcialmente reformada, apenas para alterar o termo inicial dos juros

moratórios para a data da citação.

Afastaram as questões preliminares e deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por ELIANA RIBEIRO ALVES em face de BANCO BRADESCO S/A.

Diz a autora, em síntese, que, em 4.4.25, recebeu mensagem por “sms”, com a logomarca do banco réu, solicitando a confirmação de compra de passagens aéreas e apontando um número de telefone para ligar, caso não reconhecesse a compra. Após entrar em contato com o réu e negar ter realizado a aludida operação, o sedizente preposto do réu informou que iria providenciar o cancelamento. Entretanto, horas depois, ao fazer um saque e constatar que o saldo estava negativo, a autora consultou seu extrato bancário e foi surpreendida com operações, como contratação de empréstimos e transferências por “pix”, por ela não realizadas. Além disso, ficou com o saldo negativo em R\$ 5.413,43. Ao tomar conhecimento das movimentações, registrou contestação, sem êxito. Daí a demanda,



objetivando a declaração de inexistência das operações e a condenação do réu a restituir a importância de R\$ 12.087,59, indevidamente debitada da conta da autora, e ao pagamento de R\$ 10.000,00, à guisa de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, para declarar a inexistência do contrato de empréstimo de nº 527912046 e para condenar o réu a restituir os valores debitados da conta da autora (R\$ 8.098,01), e ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 5.000,00. Responsabilizou o réu pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 15% sobre o valor atualizado da condenação (fls. 172/185).

Apela o réu, suscitando, inicialmente, preliminares de ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo necessário e denunciação da lide. Quanto ao mais, argumenta o que segue, em síntese: (a) não há ilegalidade na cobrança das parcelas do empréstimo, uma vez que os descontos decorrem de negócio jurídico perfeito e acabado, tanto que a apelada obteve o crédito objeto do mútuo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

depositado em conta; (b) as operações foram regularmente autenticadas com a utilização de “mobile token”; (c) as transferências bancárias somente poderiam ter sido realizadas com o uso de credenciais pessoais e senha individual, de caráter sigiloso e intrasferível; (d) não houve falha na prestação do serviço, mas, sim, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (e) as movimentações não eram atípicas ou destoantes do perfil da apelada; (f) não há que se falar em restituição de valores; (g) subsidiariamente, pede para que seja reconhecida culpa concorrente da apelada e para que a correção monetária e os juros de mora incidam a partir da citação; (h) não estão configurados os alegados danos morais; (i) em caráter subsidiário, pleiteia a redução do valor da indenização e a alteração do termo inicial da incidência de juros moratórios para a data do arbitramento; e (j) requer autorização para compensação entre os créditos recíprocos (fls. 189/221).

Recurso tempestivo (fls. 187/189), preparado (fls. 222/225) e respondido (fls. 230/235).



É o relatório do essencial.

Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante.

Ora, como fornecedor de serviços, responde o apelante, em tese, pelo dano experimentado pelo consumidor demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

Litisconsórcio passivo necessário.



4. E não há que se falar em litisconsórcio passivo necessário entre o banco apelante e os beneficiários das operações fraudulentas.

Isso porque a situação em exame não se encaixa nas hipóteses previstas no art. 114 do CPC.

Haveria, se tanto, justificativa para a instauração de litisconsórcio facultativo entre tais personagens.

Por isso que a propositura ou não da demanda contra tais pessoas representava escolha da apelada, a seu exclusivo critério.

Denúncia da lide.

5. Do mesmo modo, não há que se falar em denúncia da lide em desfavor dos beneficiários das operações.



Ora, o litígio em exame decorre de relação de consumo, em que é vedada a aplicação do aludido instituto, nos termos do art. 88 do CDC.

Mérito.

6. 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, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes realizadas por “internet banking”, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização do negócio por parte do cliente, seja por meio de contato telefônico ou por videochamada, principalmente em se tratando de operações seguidas, provavelmente realizadas em curto intervalo de tempo e de boa expressão econômica – tudo com vistas a conferir maior segurança às operações.

No caso, houve a contratação de empréstimo pessoal, no valor de R\$ 2.187,60, seguida de duas transferências por pix, nas quantias de R\$ 4.999,99 e R\$ 4.900,00 – movimentações essas vistosamente anormais para o padrão de uso dos serviços pela apelada,



e com feição típica de fraude (v. fls. 14/22).

Assim, parece-me evidente que os serviços do banco apelante não ofereceram a segurança que deles razoavelmente se haveria de esperar.

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 imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, 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 (são meus os destaques):

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Descabimento. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Autora que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente após ter recebido ligação de pessoa que se passou por funcionário do réu. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Empréstimo e transferências que destoaram em muito do perfil de consumo da correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Multa cominatória mantida. Natureza inibitória das astreintes que justifica sua

fixação em valor expressivo, pois outro não é seu objetivo senão compelir o réu a cumprir a obrigação específica e não a pagar a multa, à percepção de ser preferível submeter-se à ordem judicial em relação ao pagamento do expressivo valor da multa fixada. Fatos, ademais, que acarretaram sério abalo psicológico à autora, haja vista ter sido surpreendida com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 10.000,00. Admissibilidade, contudo, de sua redução para R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso em cotejo. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Golpe da Falsa Central -

Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO - Afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso - Não acolhimento - **Falha de segurança do serviço bancário configurada pelo vazamento de dados da vítima e ausência de bloqueio de operações consideravelmente exorbitantes, que destoavam do perfil bancário da autora** - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Culpa exclusiva de consumidor ou terceiro afastada - Teoria do risco do negócio (fortuito interno), independentemente de eventual culpa concorrente ou fato de terceiro, o banco deve responder integralmente pelo evento danoso - RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Majoração dos danos morais - Incabível - O importe de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS." (Ap. 1003521-05.2023.8.26.0268, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. TANIA AHUALLI, j. 3.7.24).

“PRELIMINAR – Nulidade da sentença por ausência de fundamentação – Rejeição. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS – Novo julgamento após anulação da primeira sentença - Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foram realizadas transações em suas contas – Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos montantes à autora – Correção monetária que incide desde o desembolso e juros de mora a partir da citação - Danos morais, no entanto, descabidos – Parte autora que concorreu para o ocorrido – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido. (Ap. 1016087-68.2023.8.26.0564, 23ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j.



28.6.24).

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

7. Se é que existiu parcela de culpa por parte da apelada, consistente em, ilaqueada, 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 ou iletrados, 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 da apelada, se é que existiu, por não ser exclusiva, não afasta a responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.

Acertada a r. sentença, pois, ao ter proclamado a inexigibilidade dos valores referentes às indigitadas operações, com a consequente condenação do apelante a restituir os valores debitados da conta da apelada.

8. Não há que se falar, ainda, em compensação entre os créditos recíprocos, uma vez que a apelada não se beneficiou do produto do mútuo.

9. No que concerne aos afirmados danos morais, no específico caso dos autos, o episódio trouxe à apelada sofrimento íntimo digno de proteção jurídica em razão da privação de verbas de caráter alimentar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é preciso grande esforço, com efeito, para concluir que a indevida utilização de saldo em conta, no valor de R\$ 7.712,39, além do desconto de uma parcela do empréstimo, na quantia de R\$ 385,62, privou a autora de coisas importantes, até porque se trata de uma mulher simples e idosa.

Em face desse peculiar cenário e dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, considero que a quantia de R\$ 5.000,00, arbitrada em primeiro grau, mostra-se satisfatória, não comportando a pretendida redução.

10. Não merece acolhimento, tampouco, o pedido para que o termo inicial da correção monetária sobre os danos materiais seja a data da citação.

Uma vez que a correção monetária representa mero artifício destinado a restaurar o poder aquisitivo do capital, deve ser computada da data do desembolso, sob pena de não se atingir a



finalidade do instituto.

11. Comporta acolhida a pretensão do apelante para alteração do termo inicial dos juros moratórios para a data da citação.

Isso porque, diversamente do que assentado pelo digno sentenciante, o ilícito decorreu da relação contratual existente entre as partes.

Uma vez existente relação contratual entre as partes, a incidência dos juros moratórios deve ter início na data da citação, tanto para a indenização por danos morais quanto para a indenização por danos materiais.

Esse, atualmente, é o tranquilo entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO

NOS EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RECURSO ESPECIAL. SÚMULAS 168/STJ E 568/STJ. SUPERAÇÃO DA DIVERGÊNCIA. ENTENDIMENTOS MAIS RECENTES EM SENTIDO OPOSTO AO PRETENDIDO PELA PARTE RECORRENTE. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. 1. Como bem explicitado na decisão agravada, o STJ consolidou seu entendimento no sentido do acórdão embargado, de que, nos casos de responsabilidade contratual, os juros de mora sobre os danos morais, estéticos e patrimoniais incidem a partir da citação. Tal posicionamento se complementa com o da Súmula nº 54/STJ, que fixa, em momento anterior, o termo inicial de incidência dos juros moratórios, quando se trate de responsabilidade extracontratual, ao enunciar que "os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual." 2. Os paradigmas trazidos pela parte embargante foram superados pela jurisprudência mais recente desta Corte. Precedentes do STJ. 3. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt nos EREsp n.

1.763.730/DF, Corte Especial, Rel. Min. OG FERNANDES, j. 1.2.21 - grifei).

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. COBRANÇA INDEVIDA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM CONTA CORRENTE. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA PARA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO ORA AGRAVADA. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA PARA A INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. CITAÇÃO. RELAÇÃO CONTRATUAL. SÚMULA 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO CONHECIDO EM PARTE E NÃO PROVIDO. 1. Cabe ao recorrente, em sua petição de agravo interno, impugnar especificamente os fundamentos da decisão agravada (art. 1.021, § 1º, do CPC). 2. **No presente caso, a indenização por danos materiais é decorrente de responsabilidade contratual, contando-se os juros de mora a partir da citação. Precedentes.** 3. Agravo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno conhecido em parte e não provido.”
(AgInt nos EDcl no REsp 1982034/MA, Rel.
Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, 4ª T., j.
23.6.22 – g.n.).

12. Em suma: a r. sentença será parcialmente reformada, apenas para alterar o termo inicial dos juros moratórios para a data da citação.

A solução atribuída ao litígio não implica alteração da distribuição das verbas da sucumbência, diante da diminuta parcela do pedido acolhida nesta esfera recursal.

Parcialmente provido o recurso, não é caso de fixação de honorários recursais. Nesse sentido, a tese firmada em procedimento de recursos especiais repetitivos de que são paradigmas os REsp 1865553/PR, REsp 1865223/SC e REsp 1864633/RS - Tema 1.059.

Meu voto, portanto, **afasta** as questões



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preliminares e dá **parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator