



Registro: 2026.0000237981

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022122-65.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante ROSELI APARECIDA CIRINO, 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: **Afastaram a preliminar 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, 19 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1022122-65.2025.8.26.0405

Comarca: OSASCO – 2ª Vara Cível

Apelante: ROSELI APARECIDA CIRINO

Apelado: BANCO BRADESCO S.A.

MM. Juiz de primeiro grau: Paulo de Abreu Lorenzino

Voto nº 53.138

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autora, pessoa idosa, que teve sua conta acessada mediante fraude, com contratação de empréstimo e realização de 86 transferências via Pix a terceiro desconhecido, totalizando a quantia de R\$ 4.200,00 – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente – Reforma, para proclamar a parcial procedência da demanda, com a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devendo a autora restituir ao banco réu o valor efetivamente revertido em seu proveito, autorizada a compensação dos créditos recíprocos, até quanto se compensem; condenado o réu, ainda, à restituição da integralidade dos valores indevidamente debitados. Também acolhido o pedido voltado ao pronto encerramento da conta. Responsabilidade pelas verbas da sucumbência repartida em proporção.

1. Princípio da dialeticidade – Peça recursal, bem ou mal, dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

2. Responsabilidade civil – Aparato eletrônico disponibilizado pelos bancos aos clientes cuja finalidade maior é a de economizar custos com contratação de pessoal e agilizar operações 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. Autora idosa e provavelmente pouco habituada a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que destoavam do perfil habitual de movimentação da autora e que não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Oitenta e seis transferências via Pix em curtíssimo intervalo, em valores fracionados, para o mesmo destinatário. Padrão manifestamente atípico. Responsabilidade civil da instituição financeira caracterizada. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese que se enquadra no enunciado da Súmula 479 do STJ. Quadro impondo a declaração de inexistência do contrato de empréstimo e a restituição integral das quantias indevidamente debitadas. Dever da autora, porém, de restituir ao banco o saldo remanescente do empréstimo creditado em sua conta, sob pena de enriquecimento sem causa.

3. Culpa concorrente – Eventual parcela de culpa da autora escusável, por se tratar de pessoa simples e idosa, ludibriada por sofisticada técnica de engenharia social. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu.

4. Dano moral – Não reconhecimento. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

5. Encerramento da conta-corrente da autora – Pedido não contestado. Existência de pendências, em função da necessidade de acertamento dos créditos recíprocos, não servindo de obstáculo ao pronto encerramento da conta. Precedentes.

Afastaram a preliminar e deram parcial provimento à apelação.



1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por ROSELI APARECIDA CIRINO em face de BANCO BRADESCO S.A.

Alega a autora, em síntese, ser correntista do banco réu e que, em 23.6.25, foi contatada por meio de aplicativo de mensagens e ligação telefônica por supostos prepostos do banco, que a alertaram sobre operações suspeitas em sua conta. Induzida em erro, forneceu dados pessoais e senhas aos fraudadores. Em seguida, constatou a contratação de um empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 10.500,00, bem como a realização de 86 transferências via Pix, que totalizaram aproximadamente R\$ 4.200,00, para um terceiro desconhecido. Sustenta que as transações destoam totalmente de seu perfil habitual de movimentações bancárias, o que evidencia a responsabilidade do banco réu em impedir tais cobranças. Argumenta que, apesar de ter comunicado o ocorrido, o banco não adotou as providências necessárias para evitar o prejuízo. Daí a demanda,



objetivando a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, a condenação do réu à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais, além do encerramento de sua conta corrente, por quebra de confiança.

A r. sentença julgou improcedente a ação, com fundamento de que a autora incorreu em culpa exclusiva ao fornecer voluntariamente suas credenciais a terceiros, rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Outrossim, responsabilizou a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 20% sobre o valor atualizado da causa, com a nota do art. 98, § 3º, do CPC (fls. 418/426).

Apela a vencida, argumentando o que segue, em substância: (a) a instituição financeira possui responsabilidade objetiva, nos termos do CDC e da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno; (b) na qualidade de consumidora idosa e hipervulnerável, não possuía condições de identificar a fraude



sofisticada; (c) o nexo causal está configurado pela falha do banco em detectar as múltiplas transações atípicas; (d) deve ser afastada a tese de culpa exclusiva, reconhecendo-se, no máximo, a culpa concorrente; e (e) estão configurados os danos materiais e morais, devendo ser determinado, ainda, o encerramento da conta (fls. 429/436).

2. Recurso tempestivo (fls. 428 e 429) e respondido, com preliminar de não conhecimento, por infração ao princípio da dialeticidade (fls. 440/448).

Não há preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 130).

É o relatório do essencial.

3. Não procede a preliminar suscitada em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal, bem ou mal,



combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

4. 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, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

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.

Na situação dos autos, no dia 23.6.25, a apelante foi vítima do denominado "golpe da falsa central de atendimento", em que fraudadores, utilizando-se de sofisticada técnica de engenharia social, fizeram-se passar por prepostos do banco apelado, ludibriando-a e convencendo a fornecer dados sigilosos e senhas.

Observe-se, em especial, o fato de a apelante ser pessoa idosa, com 67 anos de idade à época dos fatos, e, portanto, presumivelmente pouco habituada a operações bancárias no ambiente virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na posse de tais informações, os delinquentes contrataram empréstimo no valor de R\$ 10.500,00 e realizaram nada menos que 86 transferências via Pix, em curtíssimo intervalo de tempo, em valores fracionados e muito semelhantes (entre R\$ 49,00 e R\$ 49,99), todas destinadas a um único beneficiário, totalizando aproximadamente R\$ 4.200,00 (v. fls. 43/48).

A circunstância de tais movimentações não terem sido detectadas pelo sistema de segurança do banco apelado retrata falha, já que se mostravam elas, insisto, em completo descompasso com o padrão de uso dos serviços pela apelante, pessoa idosa e aposentada, com rendimentos modestos.

A toda evidência, tal padrão de movimentação é flagrantemente atípico e destoante do perfil de consumo de qualquer correntista. A ausência de qualquer bloqueio preventivo ou de um alerta de segurança eficaz diante de tamanha anomalia transacional caracteriza a falha do dever de segurança que incumbe à instituição



financeira.

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 –, considerando defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, tendo em conta, entre outros fatores, o modo de seu fornecimento –, é o caso de reconhecimento de ilícito por parte do banco apelado, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

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 e de não haver um mecanismo capaz de afastar esse risco é motivo para ensejar a responsabilidade civil dele, fornecedor.

Assim é que merece acolhimento o pedido voltado à declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo e à restituição dos valores indevidamente debitados da conta bancária da apelante.

5. Se é que existiu parcela de culpa por parte da apelante, 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 e sistemas mais robustos de detecção de operações



atípicas.

Daí que a parcela de culpa da 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 merecem acolhimento os pedidos voltados à declaração de inexigibilidade do empréstimo consignado e de restituição dos valores indevidamente debitados da conta bancária da apelante.

6. Apesar disso, uma vez pronunciada a inexistência jurídica do contrato de empréstimo, é de absoluto rigor restituir as partes ao estado anterior (CC, art. 182), o que significa dizer que a apelante, embora faça jus à restituição dos valores transferidos via Pix, haverá, em contrapartida, de devolver a importância **efetivamente** revertida em seu favor (R\$ 6.300,00), já que, dos R\$ 10.500,00 creditados a título de empréstimo, R\$ 4.200,00 foram



transferidos para terceiros.

O cálculo da restituição dos valores transferidos via Pix haverá de aplicar correção monetária desde as datas dos lançamentos 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). Haverão de ser contados da data da citação, por se tratar de ilícito fundado em relação contratual.

Por seu turno, o valor a ser restituído pela apelante experimentará atualização monetária, segundo o mesmo índice acima estabelecido, desde a data do creditamento daquela importância em sua conta.

Não haverá incidência de juros moratórios



sobre o valor a ser restituído pela apelante, por não ter sido ela formalmente constituída em mora.

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

Ora, o sofrimento experimentado pela 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 da 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.

8. Procede, porém, o pedido voltado a compelir o banco apelado a proceder ao encerramento da conta corrente da apelante, tanto que não contestado.

Nem se diga que a existência de eventuais débitos, oriundos do acerto aqui determinado, obstaculizaria o encerramento.

A respeito, assim já decidiu este Egrégio Tribunal (os destaques não constam dos originais):

“Apelação – Ação de obrigação de fazer, cumulada com pedido de inexigibilidade de débito e tutela de urgência – Procedência - **Pedido de encerramento de conta de titular falecida – Negativa da instituição financeira em decorrência do saldo devedor em nome da cliente – Descabimento** - Direito do espólio da correntista ao encerramento,

independente de saldo devedor – Obrigação de fazer consistente em encerrar a conta bancaria, sob pena de multa diária - Cabimento, nos termos do art. 536, § 1º c.c. o art. 537, ambos do novo Código de Processo Civil - Declaração de inexigibilidade do débito – Cabimento - Falecimento do mutuário – Extinção da dívida consignada pela morte do consignante - Aplicação do art. 16 da Lei nº 1046/50 – Sentença mantida – Recurso improvido” (Ap. 1002953-27.2022.8.26.0008, 14ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. THIAGO DE SIQUEIRA, j. 9.5.23).

“OBRIGAÇÃO DE FAZER. Encerramento de conta bancária postulado pela correntista. Procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Abusiva a negativa do banco quanto ao pedido de encerramento. Existência de dívida relacionada a empréstimo, por si só, não pode ser óbice ao desfazimento pleiteado pela autora, pena de afronta ao princípio da liberdade de contratar (art. 421 do Código Civil). Instituição financeira deve utilizar os meios próprios para

a cobrança dos débitos pendentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO” (Ap. 1031946-83.2022.8.26.0007, 21ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. PAULO ALCIDES, j. 10.2.25).

“CERCEAMENTO DE DEFESA – Situação não verificada – Desnecessidade de produção de outras provas – Possibilidade de imediato julgamento do mérito. OBRIGAÇÃO DE FAZER – Pedido de encerramento de conta corrente cumulada com indenização por danos morais – Acolhimento em parte da pretensão – Requerimento formalmente protocolado pela correntista junto ao Banco – **Aspecto sobre persistência de débito automático de determinada obrigação que não se mostrava suficiente para o não encerramento** – Impossibilidade de devolução de valores, inexistente prova de qualquer pagamento – Não ocorrência de prejuízo moral – Ausência de notícia de anotação indevida de seu nome em cadastro desabonador ou qualquer outra situação vexatória – Sentença mantida – Recursos desprovidos” (Ap. 1000945-59.2025.8.26.0659, 15ª Câm. de Dir.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Priv., Rel. Des. VICENTINI BARROSO, j.
7.8.25).

9. Assim, a r. sentença será reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, com: (a) a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 10.500,00, devendo a autora/apelante restituir ao banco apelado o valor efetivamente revertido em seu proveito, autorizada a compensação dos créditos recíprocos, até quanto se compensem; (b) a condenação do réu à restituição da integralidade dos valores indevidamente debitados de sua conta corrente via Pix (R\$ 4.200,00); e (c) a proclamação do encerramento da conta, independentemente da necessidade de acertamento dos créditos recíprocos.

Recíproca a sucumbência, embora não equivalente, a apelante arcará com 20% das despesas processuais e o apelado com os 80% remanescentes. Os honorários devidos ao advogado da apelante e do apelado são arbitrados em R\$ 2.500,00 e R\$ 1.000,00, respectivamente, com base no critério do art. 85, § 8º, do CPC, diante do diminuto valor da condenação e com vistas a remunerar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condignamente o trabalho do advogado em juízo. As verbas de responsabilidade da apelante apenas poderão lhe ser exigidas na hipótese do art. 98, § 3º, do CPC.

Nesses termos, meu voto **afasta** a preliminar e **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator