



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299887

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000507-37.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DANIEL SOARES PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000507-37.2025.8.26.0011

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: DANIEL SOARES PEREIRA

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: DIEGO FERREIRA MENDES

VOTO Nº 922

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO “FALSO FUNCIONÁRIO” OU DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, AFASTANDO-SE A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA DO RÉU. NÃO ACOLHIMENTO. Operações bancárias de empréstimo pessoal e transferências via PIX para a conta de terceiros não reconhecidos pelo autor. Fraude bancária perpetrada por terceiro munido de dados pessoais e bancários do consumidor, passando-se foi funcionário do banco (golpe da “falsa central de atendimento”). Vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira. Fortuito interno. Falha na segurança do serviço evidenciada. Operações atípicas de contratação de empréstimo de valor considerável e imediata transferência para a conta de terceiros, destoantes do perfil do correntista. Responsabilidade objetiva do banco. Insubsistência da alegação de culpa exclusiva da vítima. Devolução dos valores subtraídos devida. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 150/157, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar inexistente o contrato de empréstimo pessoal de R\$8.000,00 realizado em 7 de outubro de 2024 identificado na fl. 21, devendo o autor devolver os R\$8.000,00 depositados em sua conta por conta do empréstimo, bem como para condenar o réu

reembolsar o valor de R\$8.077,23 ao autor, autorizada a compensação.

Em suas razões recursais (fls. 161/194), sustenta o banco apelante que o prejuízo suportado pelo autor não decorreu de falha no sistema de segurança do banco recorrente, mas sim da conduta negligente e imprudente do próprio correntista, que forneceu aos estelionatários o acesso necessário à sua conta, culminando na autenticação das transações, tratando-se, portanto, de hipótese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima. Defende que as transações impugnadas foram regularmente realizadas no mobile com uso da senha pessoal e *token*, não tendo o banco apelante contribuído de qualquer forma para a ocorrência da fraude. Requer, assim, a reforma da sentença e a inversão dos ônus sucumbenciais.

Devidamente intimado, o apelado apresentou contrarrazões (fls. 261/278).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal aventada pelo apelado.

Segundo o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado. Acerca do tema, Daniel Amorim Assumpção Neves elucida que:

“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in iudicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito Processual Civil*. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

No caso em tela, verifico que as razões recursais enfrentam, ao menos em parte, o que decidido na sentença recorrida, sendo certo que o apelante promoveu a exposição dos fatos e do direito, bem como apresentou as razões e elementos que ensejariam a reforma da decisão atacada, com explícita delimitação dos seus pedidos, possibilitando a devolução da matéria à análise em duplo grau de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisdição.

Houve, portanto, observância ao princípio da dialeticidade, razão pela qual não comporta acolhimento a preliminar suscitada.

Superada essa questão, no mérito, o recurso não deve ser provido.

A matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Desse modo, configura-se a falha na prestação do serviço sempre que evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No entanto, tal responsabilidade poderá ser afastada mediante comprovação inequívoca de que o defeito inexistiu ou de que o dano decorreu exclusivamente em razão de culpa do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a

desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em

regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Na hipótese vertente, entretanto, respeitados os argumentos expostos pelo apelante, não se cogita de culpa exclusiva do consumidor.

Com efeito, restou devidamente comprovado que um terceiro, **munido de dados pessoais e bancários do autor**, obteve êxito em aplicar o golpe descrito na inicial, fazendo-se passar por funcionário do Banco Bradesco S/A, logrando êxito em contratar empréstimo pessoal e posterior transferência PIX, operações que certamente exigem da instituição financeira maior diligência ao confirmar a identidade do consumidor.

Registre-se que, conforme relatado pelo autor em sua petição inicial, o falsário se apresentou como funcionário da instituição financeira por meio de contato telefônico, demonstrando pleno conhecimento de dados pessoais e

bancários do consumidor, indicando, com isso, que o estelionatário detinha acesso a dados sigilosos internos do banco.

Desse modo, acreditando tratar-se de funcionário da instituição financeira, o autor seguiu as orientações recebidas com o intuito de proteger sua conta bancária, dirigindo-se ao caixa eletrônico e realizando a alteração de sua senha. Contudo, após a operação, constatou a realização de movimentações não autorizadas, especificamente, a realização de um empréstimo pessoal no valor de R\$8.000,00, além da transferência via PIX do valor de R\$16.155,00.

Possível concluir, assim, que os golpistas obtiveram informações decorrentes de vazamento de dados sob a guarda da instituição financeira. Ademais, ainda que o autor tenha repassado informações complementares ao estelionatário, tal circunstância não afasta a responsabilidade do banco pelos prejuízos narrados na inicial, já que o golpista já detinha previamente dados pessoais e bancários do autor, elementos que foram decisivos para dar confiabilidade à fraude e viabilizar sua concretização, evidenciando falha na segurança do sistema mantido pela instituição ré.

A respeito da matéria, necessário ressaltar que, ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbe à instituição financeira o dever de adotar sistemas de segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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*”.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que “*Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a **falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº***”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.

No presente caso, tem especial relevância o fato de que, diante do expressivo valor do empréstimo pessoal e das transferências via PIX para a conta de terceiros imediatamente após a contratação do empréstimo, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade da operação e impedir sua concretização.

Desse modo, tendo em vista que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pelo consumidor, é de rigor a responsabilização do apelante, tal como reconhecido na r. sentença.

Anote-se que, muito embora o apelante sustente ter havido culpa exclusiva da vítima, é cediço que o golpe apenas se consumou em razão do vazamento dos dados pessoais e sensíveis do autor pela própria instituição ré. No mais, não se pode admitir a transferência ao consumidor do ônus de fiscalizar a segurança de sua conta bancária ou de monitorar as movimentações nela realizadas. Tal incumbência é inerente à atividade das instituições financeiras, que assumem, no âmbito do contrato de prestação de serviços, o dever de zelar pela integridade das operações e pela proteção dos dados de seus clientes, obrigação esta pela qual são devidamente remuneradas.

Assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos seus correntistas.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência. Inconformismo do banco réu. I. Golpe do "Falso Funcionário". Empréstimo realizado pelo autor com posterior transferência de valor para terceiro desconhecido, após ser induzido por golpista que se passou por funcionária da instituição financeira ré. II. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), bem como da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Dinâmica dos fatos relatada pelo autor a evidenciar a

ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários. Falha na segurança interna do banco caracterizada. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Inexigibilidade das transações bem reconhecida. III. Danos morais configurados, porém, o valor fixado (R\$ 10.000,00) se revela excessivo, à luz da proporcionalidade, da razoabilidade e das peculiaridades do caso, merecendo redução ao valor de R\$ 5.000,00. IV. Sentença parcialmente reformada apenas para reduzir o valor arbitrado a título de dano moral. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1003947-89.2025.8.26.0577; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: São José dos Campos; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/10/2025; Data de publicação: 16/10/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (TJSP; Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Relator(a): Jayme de Oliveira; Comarca: Lençóis Paulista; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/04/2025; Data de publicação: 30/04/2025)

Nesse contexto, de rigor a manutenção da r. sentença tal como lançada.

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Quanto aos honorários recursais, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), formou-se a seguinte tese de eficácia vinculante: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação*". Assim, majoram-se os honorários fixados pelo juízo de origem em desfavor da parte apelante para o patamar correspondente a 15% do valor indevidamente retirado da conta do autor.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator