



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044287

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000555-67.2025.8.26.0634, da Comarca de Tremembé, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CENTRO MEDICO MACKLOUF, LUBA SANTOS LTDA - EPP.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**15ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação Cível nº 1000555-67.2025.8.26.0634**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Centro Medico Macklouf, Luba Santos Ltda - Epp**

**Comarca: Tremembé**

**Juiz(a): Juliana Guimarães Ornellas**

**Voto nº 24191**

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de procedência. Recurso do réu.

1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesada por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da instituição bancária ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. Realização de Pix em valor elevado, em favor de terceiro fraudador. Operação destoante do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação dos serviços (artigos 14, § 1º do Código de Defesa do Consumidor e 927, parágrafo único do Código Civil). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessidade de recomposição dos valores desviados da conta bancária da autora, a fim de que seja ressarcida pelo dano material suportado.

2. Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou procedente a ação, “*para condenar o réu à restituição dos valores subtraídos indevidamente da conta bancária da autora, no valor de R\$ 26.560,00 (vinte e seis mil quinhentos e sessenta reais), devidamente atualizado de acordo com a Tabela do TJSP,*

*desde o desembolso, e juros de mora a partir da citação. A correção monetária se fará pelo IPCA e os juros de mora pela taxa legal (diferença da Selic e do IPCA), tudo na forma do artigo 406, do CC, com redação dada pela Lei 14.905/2024. Em razão da sucumbência, responderá o réu pelo pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, devidamente atualizado, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.” (fls. 149/156).*

A parte ré, ora apelante, sustenta, em síntese, que: (a) preliminarmente, alega a ocorrência de ilegitimidade passiva 'ad causam'; (b) ausência de falha na prestação dos serviços bancários, não sendo devida qualquer espécie de indenização; (c) instrumentalização do golpe da falsa central; (d) fato exclusivo da vítima ou de terceiro, bem como nexos causal inexistente; (e) alternativamente, sustenta a ocorrência de culpa concorrente da vítima. Finda requerendo o prequestionamento da matéria (fls. 160/170).

Contrarrazões a fls. 179/193.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo.

Sem oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

1. De início, aponta-se que a preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito sendo com este analisada.

Restou incontroverso que a sociedade autora foi vítima do chamado golpe da central telefônica, pelo qual fraudadores, entram em contato telefônico ou via SMS, com o correntista, informando a ocorrência de movimentação atípica em sua conta bancária, passando-se por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos pessoais do correntista e da conta, convencendo-o a realizar movimentações de valores em favor dos falsários, sob o falso argumento de que ele estaria resguardando suas finanças do poder de criminosos.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Diante de tal abordagem e seguindo as orientações do meliante, a representante da autora realizou uma transferência, via Pix, em favor de terceiro desconhecido (Marcelo Patrick de Sousa Melo), na expressiva quantia de R\$ 26.560,00 (cf. fls. 21/22 e 113/114).

Ela requereu a condenação da instituição bancária ré no pagamento de indenização por dano material no referido valor (R\$ 26.560,00), sendo a ação julgada procedente.

Insta consignar que a representante da autora noticiou os fatos à Autoridade Policial (cf. B.O. de fls. 23/24), restando inexitas todas as tentativas de resolução do impasse administrativamente.

Como bem consignou o juízo “a quo”: *“O réu, por sua vez, apesar de não negar propriamente a existência do ocorrido, tenta se isentar da responsabilidade pelos danos gerados à requerente, atribuindo-a exclusivamente à conduta de terceiros. Entretanto, presentes os indícios suficientes de fraude ou ilicitude das transferências, ao réu competia o imediato contato com sua cliente para a confirmação da licitude das transações, o que não foi feito no caso dos autos, seja durante a transferência, seja depois, quando procurado pela autora. O bloqueio, inclusive preventivo, quando o caso, ou ao menos a tentativa de contato com o cliente, são medidas possíveis e exigíveis da instituição bancária, sob pena de responsabilidade.”* (fls. 153/154).

Ademais, o banco apelante autorizou a realização de transferência bancária em valor considerável, destoante do perfil da cliente, o que, como visto, demandava o bloqueio preventivo da conta para movimentações financeiras, o que não ocorreu.

Tal cenário fraudulento somente foi possível, em razão de falha na inviolabilidade dos dados pessoais e bancários da autora.

Ademais, como dito, verifica-se falha da instituição financeira apelante ao autorizar a operação, de forma incompatível com o perfil habitual de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

utilização da conta, como se denota pelos extratos de fls. 21/22, deixando de detectar a fraude em tempo suficiente a impedir a ocorrência do golpe. Ressalte-se ter ocorrido operação em quantia significativa, que destoava do perfil da correntista, sem que o setor antifraude do banco constatasse tal ocorrência, deixando, indevidamente, de bloqueá-la, como restou incontroverso.

A responsabilidade da instituição financeira ré, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos dos **artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927, parágrafo único do Código Civil (Teoria do Risco da Atividade Empresarial), sendo ambos referendados pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Dessarte, a instituição financeira tinha a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro da autora e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil da consumidora ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie, não se cogitando, por qualquer ângulo que se analise a questão, em concorrência de culpa da autora.

Dessarte, o valor transferido da conta corrente administrada pelo Banco Bradesco para o referido terceiro fraudador (R\$ 26.560,00), deve ser restituído à autora, para que haja a recomposição da correntista ao 'status quo ante'.

Por último, e apenas para que não se alegue omissão do julgado, andou bem o juízo “a quo” ao determinar a incidência dos juros moratórios desde a citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, bem como a incidência de correção monetária desde a data da referida transferência indevida, por representar mera recomposição das perdas inflacionárias incidentes sobre o valor do capital.

**2. Portanto, mantém-se a sentença**, também pelos seus fundamentos.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Nesta fase recursal, impõe-se a majoração dos honorários do advogado da parte autora para 15% (quinze por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração”* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

**Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.**

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**  
**Relator**