



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001171-50.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e BANCO BTG PACTUAL S.A, é apelada BEATRIZ HELENA DE MATTOS ARAUJO VERRI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.914

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001171-50.2025.8.26.0114

COMARCA: CAMPINAS - FORO DE CAMPINAS - 10ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARCOS HIDEAKI SATO

APELANTES: BANCO BRADESCO S/A E BANCO BTG PACTUAL S.A

APELADO: BEATRIZ HELENA DE MATTOS ARAUJO VERRI

RESPONSABILIDADE CIVIL Contratos bancários. "Golpe do falso funcionário". Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiro, passando-se por preposto de uma das instituições financeiras, que possuía seus dados bancários. Vazamento de dados e efetivação de diversas transações destoantes das usualmente pela correntista. Responsabilidade objetiva dos bancos por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ. Pedido de restituição dos valores. Admissibilidade. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

RELATÓRIO

Apelação contra a r. sentença (fls. 476/480) que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais e procedente o de indenização por danos materiais para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de e R\$ 217.493,56 (duzentos e dezessete mil, quatrocentos e noventa e três reais e cinquenta e seis centavos), com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP , conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Diante da sucumbência mínima da autora, condenou as rés, também solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, com fundamento no artigo 85, §2º, e artigo 86, parágrafo único, ambos do Código de Processo Civil. como de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor do proveito econômico obtido.

Apela o réu Banco Bradesco. Preliminarmente, pugna pela concessão de efeito suspensivo ao recurso. Tocante ao mérito, sustenta que não houve falha de segurança em seus serviços, inexistindo evidências de vazamento de dados por ele armazenados, bem como que o sucesso do golpe decorreu da conduta da correntista e,

se o caso, do mal funcionamento do sistema de detecção de fraudes do corréu BTG. Cita precedentes. Aduz que a hipótese é de exclusão do nexu de causalidade, seja em decorrência de culpa exclusiva de terceiro ou de culpa concorrente. Afirma que os danos materiais não foram demonstrados. Pugna pela reforma da sentença apelada.

Apela, também, o réu BTG Pactual. Defende a incolumidade de seus sistemas de segurança e a regularidade das transações, efetuadas mediante confirmação biométrica. Colaciona imagens atinentes às operações impugnadas. Afirma que não há nexu de causalidade a autorizar sua condenação à indenização de prejuízos sofridos pela correntista. Subsidiariamente, pretende o reconhecimento de culpa concorrente da consumidora. Pugna pela reforma da sentença.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

VOTO

Trata-se de ação de conhecimento movida pela ora apelada visando ao ressarcimento do montante (R\$. 217.493,56) fraudulentamente transferido para contas de terceiros, bem como a indenização por danos morais decorrentes de tal golpe (R\$. 50.000,00), ao argumento de que fora vítima do golpe do falso gerente.

A r. sentença que, acertadamente, julgou procedente a ação deve ser mantida, inclusive por seus próprios fundamentos.

Nos termos do douto magistrado *a quo*, que ficam ratificados:

“Narra a petição inicial, em síntese, que a autora, correntista de ambas as instituições financeiras rés, foi vítima de golpe em 21 de outubro de 2024. Alega que recebeu uma ligação telefônica de um fraudador que se passou por preposto do Banco Bradesco, o qual, para conferir verossimilhança à abordagem, detinha seus dados pessoais e bancários sigilosos, como nome completo, CPF, agência, conta e nome de seu gerente. Sob o pretexto de uma suposta fraude interna na agência do Bradesco, o estelionatário induziu a autora a transferir a quantia de R\$ 47.403,00 de sua conta no Bradesco para sua conta de mesma titularidade no BTG Pactual, a fim de “proteger” o numerário. Ato contínuo, sem qualquer ação da autora em seu aplicativo, os criminosos efetuaram oito transferências via PIX a partir de sua conta no BTG Pactual, em um curto intervalo de tempo, totalizando um prejuízo de R\$ 217.493,56. Sustenta a

ocorrência de falha na prestação de serviços de ambos os réus, imputando ao Banco Bradesco a responsabilidade pelo vazamento de seus dados e ao Banco BTG Pactual a falha em seus sistemas de segurança, que não detectaram nem bloquearam as transações atípicas. Alega, ademais, ter sofrido profundo abalo psicológico, com diagnóstico de episódios depressivos e estresse pós-traumático, conforme relatório médico.

Diante desse quadro, pugnou pela procedência da ação para condenar solidariamente os réus à restituição do valor subtraído, no montante de R\$ 217.493,56, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00.

[...]

Mérito

De início, cumpre salientar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas.

A matéria, ademais, encontra-se pacificada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

A responsabilidade das instituições financeiras, na qualidade de fornecedoras de serviços, é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, conforme preconiza o artigo 14 do diploma consumerista. Desse modo, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

O enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça é lapidar ao

estabelecer que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Os pedidos são parcialmente procedentes.

A controvérsia cinge-se a definir se houve falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras réus, apta a ensejar a obrigação de indenizar os danos materiais e morais sofridos pela autora.

Os réus, em uníssono, invocam a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), sustentando que a autora, ao seguir as instruções do fraudador, foi a única responsável pelo prejuízo.

Contudo, a tese defensiva não prospera.

A fraude em questão, conhecida como "golpe do falso gerente" ou "phishing por voz", enquadra-se no conceito de fortuito interno, ou seja, um evento que, embora decorrente de ato de terceiro, relaciona-se diretamente com a atividade empresarial explorada e os riscos a ela inerentes.

A sofisticação do ardid, que se valeu de dados bancários sigilosos da autora, torna verossímil a alegação de que a consumidora foi levada a erro.

Na hipótese, a parte autora demonstrou a verossimilhança de suas alegações, apresentando farto acervo documental que comprova ter sido vítima de esquema fraudulento, conforme cópias dos registros de ligações e mensagens trocadas com o estelionatário no dia da ocorrência (fls. 13/17); extratos bancários que atestam as transferências indevidas (fls. 20/23 e 25/26); a resposta da instituição financeira à contestação

administrativa da autora, na qual consta o protocolo de atendimento (fls. 27/29); e o boletim de ocorrência (30/33).

Não se pode exigir do consumidor médio o discernimento para identificar fraudes cada vez mais elaboradas, especialmente quando o fraudador demonstra possuir informações que, em tese, somente a instituição financeira deteria.

A falha no dever de segurança do Banco Bradesco, ao permitir que tais dados chegassem a terceiros, foi a causa primária e essencial para o sucesso da empreitada criminosa.

Por outro lado, a responsabilidade do Banco BTG Pactual também é manifesta.

A realização de oito transferências via PIX em um intervalo de menos de uma hora (entre 18h29 e 19h21), para destinatários diversos e totalizando a expressiva quantia de R\$ 217.493,56, destoava do perfil de utilização da conta pela autora (fls. 178/418).

No mais, a alegação do BTG de que as operações foram validadas por biometria e estavam dentro dos limites da conta não o exime de responsabilidade.

O dever de segurança das instituições financeiras impõe a adoção de mecanismos capazes de detectar e bloquear transações que fujam abruptamente do padrão de consumo do cliente.

Assim, a inércia do sistema de segurança diante de uma movimentação tão atípica configura defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC.

Caracterizada a falha de ambas as instituições – uma no dever de proteção dos dados e a outra no dever de segurança das transações –, impõe-se a responsabilização solidária pela reparação integral dos danos, nos termos do parágrafo único do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor.

O prejuízo material é incontroverso e totaliza R\$ 217.493,56, valor que deverá ser restituído à autora.” (fls. 476/480).

A hipossuficiência da consumidora é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pelas instituições financeiras, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos sistemas de atendimento e segurança das instituições financeiras.

Assim, autorizada a inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbia aos bancos, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal, comprovar “*que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste*” ou “*a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Contudo, nenhuma das instituições financeiras rés provou que seu sistema de segurança não apresentou falhas, relevando notar que, dos fatos narrados e documentados, depreende-se que houve vazamento de dados atinentes à conta da

autora no Banco Bradesco e a atipicidade das diversas transferências de elevado valor não foi detectada pelo setor competente do BTG, de modo que ambos contribuíram para o sucesso da fraude.

Verifica-se que não há se falar em culpa concorrente a excluir o nexo de causalidade ou impor o rateio do prejuízo com a consumidora, posto que a fraude constitui fortuito interno à atividade econômica das instituições financeiras e não pode, salvo casos excepcionais, ser imputada aos seus clientes.

Outrossim, as circunstâncias conferiam falsa percepção de realidade à autora, pois o terceiro fraudador possuía seus dados bancários (conta e cartão de crédito) e com ela entrou em contato por linha telefônica identificada como sendo da central de atendimento do Banco Bradesco.

Assim, a fraude não exclui a responsabilidade dos apelantes, vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica exercida.

Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a demandada, nos termos do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor¹.

Nesse aspecto, estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de indenização por perdas e danos. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Golpe da falsa central de atendimento. Contato telefônico de suposto "gerente" da instituição ré. Transferências via PIX para terceiro, sucessivas e acompanhadas de transferência da poupança.

¹ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 3º: O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (...).

Valores consideráveis. Padrão de fraude. Divergência do perfil da consumidora. Falha na segurança dos serviços. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano moral configurado. Indenização devida. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(Apelação Cível 1005914-70.2023.8.26.0568; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São João da Boa Vista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)

Apelação. Consórcio de motocicleta. Falsa promessa de cota contemplada. Golpe aplicado por falso funcionário da empresa de consórcio. Ciência prévia dos dados do demandante. Consumidor que, induzido a erro, realizou depósito solicitado por terceiro para ser efetivada a (falsa) promessa de contemplação. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações. Responsabilidade objetiva da ré. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Danos materiais pela forma simples ora reconhecidos. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Recurso do autor parcialmente provido.

(Apelação Cível 1012338-81.2024.8.26.0152; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025)

Reconhecida a nulidade das transações, restou comprovada a existência de danos materiais indenizáveis, pelo que era mesmo de rigor a determinação de devolução do valor transferido a terceiro fraudador.

Por tais razões, a sentença fica integralmente mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, impondo-se, assim, a teor do que dispõe o parágrafo 11, do artigo 85, do CPC, a majoração dos honorários advocatícios para 20% do proveito econômico obtido.

Ante o exposto, voto por negar provimento aos recursos.

Fernando Sastre Redondo

Relator