



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211842

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001755-78.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado GILDELSON ALVES GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.318

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001755-78.2025.8.26.0224

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELADO: Gidelson Alves Gonçalves

COMARCA: Guarulhos

JUÍZA DE ORIGEM: Adriana Brandini do Amparo

APELAÇÃO CÍVEL. Bancário. Golpe. Ação condenatória. Sentença de parcial procedência. Apelação do banco. Inexistência de empecilho para realização de cinco compras com cartão de crédito no total de R\$ 59.501,94, contratação de empréstimo de R\$ 3.970,00 e transferência de R\$ 6.800,00 em um único dia, em dissonância com o perfil do consumidor. Instituições financeiras têm dever de impedir operações atípicas. Jurisprudência do STJ. Falha no dever de segurança. Defeito do serviço caracterizado. Culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor não provada. Fortuito interno não exclui responsabilidade do fornecedor. Devida responsabilização do banco. Sentença mantida. Recurso do banco réu não provido.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Banco Bradesco S/A em face da sentença que julgou a ação contra ele ajuizada por Alves Gonçalves.

A parte autora é cliente do banco réu e, na noite de cinco de dezembro de 2024, recebeu mensagem em seu celular informando a realização de compras em seu cartão de crédito. No mesmo dia, houve a contratação de empréstimo em seu nome e transferência de valor para terceiro. A parte autora negou ter feito as operações e solicitou seu desfazimento ao banco réu. Ante a resistência do banco réu em desfazer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as operações, a parte autora ajuizou esta ação buscando o reconhecimento da nulidade dos contratos, com os quais não consentiu, bem como pagamento em dobro do valor cobrado e reparação por dano moral.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 367/373), nos termos seguintes: (1) as operações impugnadas envolveram valor substancial em curto período de tempo, o que provou suficientemente terem sido resultado de fraude; (2) essas operações não foram impedidas pelo sistema antifraude do banco réu, que por isso foi condenado no ressarcimento do prejuízo da parte autora; (3) os valores não foram objeto de cobrança indevida, descabendo condenar o banco réu no pagamento em dobro (art. 42, par. ún., CDC); (4) não reconheceu dano moral; (5) atribuiu 1/3 dos ônus sucumbenciais à parte autora e 2/3 ao banco réu, fixando honorários de 10% do valor da causa.

O banco réu apela (fls. 376/391), alegando que (1) o empréstimo impugnado foi contratado com uso de senha e chave de segurança, devendo ser considerado válido; (2) não tem dever de identificar transações fora do perfil do consumidor, não podendo ser responsabilizado por eventual prejuízo causado por terceiros (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

Recurso tempestivo.

Preparo recolhido (fls. 392/393).

Contrarrazões a fls. 397/403.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 05/02/2026 (fls. 406).

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

O banco nega sua responsabilidade pelo prejuízo do consumidor, alegando culpa exclusiva de terceiro e ausência de defeito do serviço (art. 14, § 3º, inc. I e II, do CDC).

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexos causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano adveio de operações feitas por terceiros em nome do consumidor.

Quanto ao defeito do serviço, a jurisprudência entende que as instituições financeiras têm o dever de obstar operações que destoem do padrão de movimentações do consumidor, como ilustra a seguinte ementa de julgado de 13/10/2025 do STJ:

3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de *verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor*.

4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, *porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço*.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos e cedeu o seu cartão a terceiros, situação que deu ensejo às movimentações financeiras questionadas, as quais, entretanto, destoavam do padrão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo da correntista, caracterizando-se como manifestamente atípicas, o que caracteriza a falha na prestação do serviço da instituição financeira.

(REsp n. 2.229.245/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª T., j. em 13/10/2025, g. n.)

Na hipótese dos autos, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC) consistiu na ausência de empecilho para a realização, *em um único dia*, de cinco compras de cartão de crédito no valor total de R\$ 59.501,94, além da contratação de empréstimo de R\$ 3.970,00, seguida de transferência por Pix de R\$ 6.800,00, em dissonância com o perfil de movimentações da parte autora, verificável pelo extrato de fls. 83/309.

Especialmente quanto ao empréstimo, deve-se concluir que foi contratado por golpistas com acesso à senha e chave de segurança da parte autora. Destaque-se que o IP atribuído ao consumidor (37.19.221.231) remete a Houston, EUA, não tendo o banco réu oferecido qualquer explicação para essa circunstância.

Enfim, esse defeito do serviço (inexistência de óbice à realização de várias operações inusuais em pouco tempo) foi *determinante* para que os criminosos fossem beneficiados com as transações impugnadas, havendo claro nexo de causalidade entre a omissão do banco e o prejuízo da consumidora.

Quanto ao fato de terceiro, não ocasionou *exclusivamente* o dano e, portanto, não justifica o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável do qual resulta necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, *não* relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representou risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*,

que não afasta a responsabilidade.

Esse foi o raciocínio que fundamentou a responsabilização objetiva de instituições bancárias pelo STJ em situações muito semelhantes à presente: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” ([tema 466](#) e súm. 479).

No mesmo sentido a jurisprudência deste Tribunal, exemplificada na seguinte ementa de caso parecido ao analisado:

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. "GOLPE DA PORTABILIDADE". "SIM SWAP". FRAUDE POR CLONAGEM DE CHIP. INVASÃO DE CONTA CORRENTE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. ESTORNO PARCIAL. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença de procedência parcial. Insurgência do réu. Falha na prestação de serviços pelo banco. Fortuito interno. Evidente a falha na prestação de serviço por parte do réu, concretizada pela sua desídia ao permitir a realização das transações bancárias atípicas por terceiro fraudador fazendo-se passar pela autora. A falha no serviço prestado pelo banco proporcionou a fraude. (...).

([Ap. 1024249-86.2023.8.26.0003](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; d. j.: 24/11/2025, g. n.)

Assim, a sentença deve ser mantida em seus próprios fundamentos.

Em razão do desenvolvimento de fase recursal, os honorários do advogado da parte autora devem ser aumentados de 10 para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator