



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000065467**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002577-54.2025.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante BANCO BRADESCO S.A., é apelado NOVA OGP INDÚSTRIA E COMÉRCIO EIRELLI - EPP.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Processo nº 1002577-54.2025.8.26.0099**

**Comarca de origem: 2ª Vara Cível do Foro de Bragança Paulista**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Nova OGP Indústria e Comércio Eireli**

**Juiz(a): Dr(a). Frederico Lopes Azevedo**

**Voto nº: 00.374**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA VIA TED ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXISTÊNCIA DE PRESCRIÇÃO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Recurso de apelação cível interposto contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de restituição de quantia paga cumulada com indenização por danos morais, declarando a inexistência de contrato de empréstimo bancário e a nulidade de transferência via TED decorrentes de fraude, condenando a instituição financeira à restituição em dobro dos valores descontados e transferidos, e afastando a indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há quatro questões em discussão: (i) definir a legitimidade passiva da instituição financeira em demanda fundada em fraude bancária praticada por terceiros; (ii) estabelecer a ocorrência de cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide; (iii) determinar o prazo prescricional aplicável à pretensão de restituição de valores decorrentes de fraude em relação de consumo; e (iv) verificar a existência de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilidade objetiva do banco e a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A instituição financeira possui legitimidade passiva para responder por demandas que discutem defeitos na prestação do serviço bancário, uma vez que lhe incumbe o dever de segurança das operações e a proteção dos dados sigilosos dos clientes, obrigações inerentes ao risco do empreendimento.

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras é

objetiva e abrange fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

5. Não há cerceamento de defesa quando o magistrado, como destinatário da prova, entende suficientes os elementos documentais constantes dos autos para o julgamento da lide, sendo desnecessária a produção de prova oral.

6. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o prazo prescricional quinquenal previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor às pretensões de reparação por defeito na prestação do serviço, afastando-se a prescrição trienal do Código Civil.

7. A utilização de senha e token não afasta a responsabilidade do banco quando demonstrado que o consumidor foi induzido em erro por fraudadores que detinham dados bancários sigilosos, evidenciando falha no dever de segurança.

8. A autorização de empréstimo e de transferência de valores expressivos, absolutamente incompatíveis com o perfil histórico de consumo da correntista, sem adoção de mecanismos adicionais de verificação ou bloqueio preventivo, caracteriza defeito na prestação do serviço.

9. A transferência para conta aberta fraudulentamente em nome da própria autora em outra instituição financeira não afasta a configuração do prejuízo material, pois os valores saíram de sua esfera de disponibilidade em razão direta da falha de segurança do banco.

10. Reconhecida a inexistência do contrato de empréstimo e a nulidade da transferência fraudulenta, impõe-se a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e transferidos, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, por violação à boa-fé objetiva.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros quando configurado fortuito interno relacionado a falhas nos mecanismos de segurança.

2. Aplica-se o prazo prescricional quinquenal do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor às pretensões de restituição de valores decorrentes de fraude em operações bancárias.

3. A realização de operações financeiras atípicas, incompatíveis com o perfil do consumidor, sem adoção de cautelas adicionais, caracteriza defeito na prestação do serviço e atrai a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados.

Trata-se de recurso de apelação cível interposto contra a r. sentença de fls. 517/526, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de restituição de quantia paga cumulada com indenização por danos morais.

O MM. Juízo de origem fundamentou a decisão na aplicação do Código de Defesa do Consumidor, à luz da Teoria Finalista Mitigada, reconhecendo a vulnerabilidade técnica e econômica da empresa autora em face da instituição financeira. Rejeitou as preliminares de ilegitimidade passiva, prescrição e cerceamento de defesa, por entender suficiente a prova documental produzida para o julgamento da lide.

No mérito, reconheceu a falha na prestação do serviço, caracterizada por fortuito interno, ressaltando que as transações impugnadas — contratação de empréstimo no valor de R\$ 20.000,00 e realização de TED no montante de R\$ 77.500,00 — destoavam completamente do perfil de consumo da autora, além de terem sido precedidas por acesso indevido a dados bancários sigilosos por terceiros.

A sentença declarou a inexistência do contrato de empréstimo denominado “Operação Capital de Giro” (R\$ 20.000,00) e a nulidade da TED no valor de R\$ 77.500,00; condenou o réu à restituição em dobro das parcelas do empréstimo já descontadas (totalizando R\$ 42.804,65), bem como do valor líquido da transferência fraudulenta (R\$ 55.000,00), acrescidos de correção monetária desde os desembolsos e juros de mora a partir da citação e afastou o pedido de indenização por danos morais, ao fundamento de inexistência de ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica.

Inconformado, o réu interpõe apelação, sustentando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, sob o argumento de que as operações foram realizadas mediante uso regular de senha e token pessoais, bem como o cerceamento de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide.

No mérito, alega a ocorrência de prescrição trienal (art. 206, § 3º, V, do Código Civil) e a inexistência de falha na prestação do serviço, imputando a responsabilidade exclusivamente à vítima ou a preposto desta, por *culpa in eligendo*

e *in vigilando*. Aduz, ainda, que a transferência realizada para conta de mesma titularidade (Mercado Pago) afastaria a configuração de prejuízo, bem como que os valores das operações seriam compatíveis com o perfil econômico da autora. Requer, assim, a reforma integral da sentença ou, subsidiariamente, a restituição simples dos valores e a minoração dos honorários advocatícios.

Em contrarrazões, a autora pugna pela manutenção integral da sentença, reiterando a incidência do prazo prescricional quinquenal previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo vazamento de dados sigilosos que viabilizou a fraude, caracterizando fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Requer o desprovimento do recurso e a majoração da verba honorária.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira apelante por danos materiais decorrentes de fraude bancária ("golpe da falsa central"), envolvendo a contratação de empréstimo e transferência de vultosos valores para conta aberta fraudulentamente em nome da autora em outra instituição, bem como à verificação de prescrição, cerceamento de defesa e legitimidade passiva.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva.

No caso concreto, a instituição financeira detém legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que a controvérsia decorre de alegada falha na prestação do serviço, consubstanciada em defeitos nos mecanismos de segurança que possibilitaram a prática de fraude, ainda que perpetrada por terceiros. Isso porque incumbe ao banco o dever de assegurar a segurança das operações financeiras e a proteção dos dados sigilosos de seus clientes, obrigações que integram o risco do empreendimento.

Ademais, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e abrange os riscos inerentes à atividade bancária, nos termos do art. 14 do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Sendo o banco o gestor da conta corrente e o responsável pelos sistemas de autenticação e autorização das transações, evidencia-se sua plena pertinência subjetiva para responder à lide em que se discute eventual falha na prestação desses serviços.

De igual modo, não prospera a alegação de cerceamento de defesa.

Nos termos do art. 370 do Código de Processo Civil, incumbe ao magistrado, como destinatário da prova, indeferir a produção de diligências que reputar desnecessárias, inúteis ou meramente protelatórias, quando suficientes os elementos já constantes dos autos para a formação de seu convencimento.

No caso concreto, as controvérsias relativas à segurança do sistema bancário e ao perfil de consumo da autora são plenamente passíveis de comprovação por meio de prova documental, notadamente extratos bancários e relatórios de movimentação financeira, revelando-se prescindível a produção de prova oral.

Inexistente, portanto, qualquer prejuízo ao exercício do contraditório ou da ampla defesa.

Superadas as preliminares, passa-se ao exame da prejudicial de mérito suscitada pelo apelante, consistente na alegação de prescrição, a qual igualmente não merece acolhida.

É incontroverso que a relação jurídica subjacente é de consumo, atraindo a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. A pretensão autoral, fundada na alegação de descontos indevidos decorrentes de fraude em empréstimo e transferências atípicas, caracteriza-se, juridicamente, como reparação de danos causados por defeito na prestação do serviço (fato do serviço), nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Embora o apelante sustente a incidência do prazo prescricional trienal, não lhe assiste razão. À hipótese aplica-se o prazo quinquenal

previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor, porquanto o inadimplemento decorrente de fraude bancária configura verdadeiro acidente de consumo, na medida em que frustra a legítima expectativa de segurança que o consumidor deposita na prestação do serviço.

No caso concreto, considerando que as transações fraudulentas ocorreram em 02/12/2021 e que a ação foi ajuizada em 21/03/2025, verifica-se que não transcorreu o lapso prescricional de cinco anos, razão pela qual não há que se falar em prescrição da pretensão autoral.

Passa-se à análise do mérito.

Considerando que a relação jurídica estabelecida entre as partes ostenta natureza consumerista, impende assinalar que a responsabilidade dos fornecedores de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

No que se refere às fraudes bancárias, a matéria encontra-se igualmente pacificada pela Súmula 479 do STJ, 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”*.

No caso concreto, restou evidenciado que os fraudadores detinham dados bancários sigilosos da autora — tais como conta, agência e CNPJ — circunstância que evidencia quebra do dever de sigilo e falha no dever de segurança imposto à instituição financeira. Não prospera, portanto, a alegação de culpa exclusiva da vítima. Ainda que a consumidora tenha utilizado o token de segurança, o fez induzida em erro, ao acreditar estar em contato com preposto da instituição, o qual se valeu de informações que deveriam ser rigorosamente protegidas pelo banco.

A falha do sistema de segurança revela-se, ademais, patente ao permitir a realização de operações que destoam de forma absoluta do perfil histórico da correntista. O histórico trimestral de movimentações demonstra que a

autora raramente efetuava transferências via TED superiores a R\$ 10.000,00, inexistindo, ainda, qualquer registro de contratação de empréstimos. A autorização, em sequência, de uma TED no valor de R\$ 77.500,00 e de um empréstimo de R\$ 20.000,00, sem qualquer bloqueio preventivo ou confirmação adicional por canais secundários, configura inequívoco defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Some-se a isso o fato de que a instituição financeira deixou de observar procedimento de segurança que lhe era habitual, consistente no contato telefônico ou por meio de aplicativo de mensagens para confirmação prévia de transações atípicas, o que reforça a caracterização da falha. A ausência de bloqueio ou de contato preventivo configura típico fortuito interno, risco inerente à atividade bancária que não pode ser transferido ao consumidor.

Insubsistente, outrossim, a tese recursal de que a transferência para o Banco Mercado Pago não teria gerado prejuízo por se tratar de conta de *"mesma titularidade"*. Conforme restou verossímil nos autos, tal conta foi aberta fraudulentamente por terceiros, sem a anuência ou o conhecimento da autora, que jamais deteve as credenciais de acesso ou a disponibilidade dos valores nela depositados. A ausência de histórico de transações com referida instituição financeira reforça a natureza espúria da conta de destino. Assim, o prejuízo material é efetivo, pois os recursos saíram da esfera de controle da apelada em decorrência direta da falha de segurança do Banco apelante.

Nesse contexto, tratando-se de típica relação de consumo, o feito comporta julgamento com fundamento na inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência da parte autora e da verossimilhança das alegações deduzidas, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Incumbia, portanto, ao réu demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço, ou, em outras palavras, comprovar que as operações bancárias questionadas foram efetivamente realizadas pela própria autora ou por terceiro com sua anuência.

Todavia, o Banco apelante limitou-se a sustentar a regularidade das transações com base na utilização de senha e token, sem produzir

prova robusta apta a infirmar a narrativa de fraude.

No que concerne especificamente ao empréstimo bancário, observa-se, ainda, que o réu não apresentou qualquer elemento probatório apto a demonstrar a manifestação de vontade da autora em se vincular à obrigação, seja por contrato assinado — ainda que em meio digital, acompanhado de “selfie” —, seja por outro mecanismo idôneo de autenticação que evidenciasse o consentimento da correntista, não se desincumbindo, assim, do ônus de comprovar a validade do negócio jurídico.

Diante desse cenário, é possível concluir que a autora foi, de fato, vítima de fraude, perpetrada por terceiros que se aproveitaram de falhas nos sistemas de segurança e nos mecanismos de controle disponibilizados pela instituição financeira, circunstância que atrai a responsabilidade objetiva do banco requerido.

Reconhecida, portanto, a nulidade do empréstimo e da transferência via TED, impõe-se a restituição das parcelas indevidamente descontadas, no montante de R\$ 42.804,65, bem como do valor líquido da transferência fraudulenta, correspondente a R\$ 55.000,00.

Ressalte-se que a restituição deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a cobrança decorrente de contrato inexistente viola a boa-fé objetiva, além de os fatos terem ocorrido após o marco temporal fixado pelo Superior Tribunal de Justiça no EAREsp 676.608/RS.

Delineados os fatos nos termos acima expostos, impõe-se a manutenção da sentença.

No que tange aos honorários advocatícios, mantenho o percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação estabelecido pela r. sentença recorrida. Todavia, em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro a verba honorária devida pelo apelante em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

Desta feita, o montante total dos honorários (10% da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação) deverá ser redistribuído da seguinte forma: o requerido (apelante vencido) arcará com 85% (oitenta e cinco por cento) de referida verba em favor do patrono da autora, enquanto a autora permanecerá responsável pelo pagamento de 15% (quinze por cento) do montante total em favor do patrono do réu, mantendo-se o equilíbrio do rateio frente à sucumbência recíproca.

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator**