



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000061293

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003193-16.2025.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante PLATINA EXCELÊNCIA OPERACIONAL EM VAREJO COM. ROUPAS ACESSÓRIOS LTDA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 60957
APEL.N°: 1003193-16.2025.8.26.0362
COMARCA: MOGI GUAÇU
APTE. : PLATINA EXCELENCIA OPERACIONAL EM VAREJO COM.
ROUPAS E ACESSÓRIOS LTDA
APDO. : BANCO BRADESCO S/A
JUIZ : SERGIO FOCESATO

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO INDENIZATÓRIA – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – INDEVIDA MOVIMENTAÇÃO EM CONTA BANCÁRIA POR TERCEIRA PESSOA – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – AUTORA QUE FOI VÍTIMA DO CHAMADO “GOLPE PROMOVIDO POR FALSO PREPOSTO DO BANCO ATRAVÉS DE CONTATO TELEFÔNICO” – FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS QUE DETINHAM DADOS PESSOAIS E SIGILOSOS DA DEMANDANTE – TERCEIROS QUE ESTAVAM CIENTES, INCLUSIVE, DE MIGRAÇÃO DE AGÊNCIA EM QUE A AUTORA MANTINHA SUA CONTA - RESPONSABILIDADE DO DEMANDADO, DIANTE DA FALHA DE SEU SISTEMA DE SEGURANÇA - SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA A INSEGURANÇA E O DESCONFORTO DA DEMANDANTE PELOS SERVIÇOS INCORRETAMENTE PRESTADOS, POIS NÃO ATENDERAM AS EXPECTATIVAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUALMENTE ASSUMIDA – INEXISTÊNCIA DE PROVAS APRESENTADAS PELO RÉU, DE QUE OS FATOS DEVEM SER IMPUTADOS, E COM EXCLUSIVIDADE A AUTORA – QUEBRA DE CONFIANÇA NO RELACIONAMENTO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – PRECEDENTES NESSE SENTIDO – RECURSO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 726/728, pela qual foi julgada improcedente Ação de Indenização por danos materiais, esta proposta por **PLATINA EXCELENCIA OPERACIONAL EM VAREJO COM. ROUPAS E ACESSÓRIOS LTDA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, momento em que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o Juízo afastou as pretensões inicialmente deduzidas, o que implicou na condenação da autora vencida ao pagamento de custas e despesas processuais a que deu causa, além de arcar com os Honorários Advocatícios devidos, estes que por sua vez foram fixados em 10% sobre o valor atribuído a causa.

Inconformada com os limites definidores da R. Sentença como proferida, dela recorre a autora, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 731/744, assim clamando pela reforma do entendimento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de apreciar com a devida correção a questão como colocada em debate no feito, uma vez que foi vítima de fraude levada a cabo por terceiros criminosos, o que se deu através de ligação telefônica, eis que a casa de valores permitiu que terceiros falsários tivessem acesso não somente a todos os seus dados pessoais, como ainda ao valor exato da sua aplicação financeira, bem como a migração recente de agência anotada em relação a sua conta corrente, o que leva à certeza de que pessoas ligadas ao próprio apelado tenham repassado essas informações à terceiros, ou ainda que tenha sido promovida por funcionários do próprio Banco, a fim de induzi-la e mantê-la em erro, assim implicando em indevidas movimentações promovidas em sua conta bancária, daí porque de rigor a procedência da demanda, o que se tem em decorrência da falha por ela apontada na prestação do serviço bancário, e que permitiu que terceiros promovessem, sem qualquer controle desenvolvido pelo réu, as operações fraudulentas noticiadas, motivo pelo qual pediu pelo integral acolhimento de seu inconformismo, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a conseqüente reforma da R. Sentença que entende incorretamente proferida.

Devidamente processado o recurso, e sem que fossem apresentadas contrarrazões, subiu então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como tirado deve ser merecedor de pleno acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram minimamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto dos autos.

Diante de tais elementos, e conforme se verifica por meio do todo processado, de rigor ter como certo que o conjunto encartado ao feito permite concluir que a autora, a agora recorrente, foi vítima do denominado **"Golpe Promovido por Falso Preposto do Banco Através de Contato Telefônico"** este aplicado por terceiros fraudadores que, através de ligação telefônica, ocasião em que se apresentavam munidos, "inexplicavelmente", de dados sigilosos e reservados da cliente, obtiveram acesso a conta bancária da inconformada, o que se deu através de engenhoso ardil para tanto desenvolvido, atingindo assim efetiva movimentação indevida de conta bancária de titularidade da ocupante do polo ativo da relação como instaurada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa toada, forçoso reconhecer que a instituição demandada não se desincumbiu dos ônus de comprovar a regularidade nas movimentações questionadas pela ocupante do polo ativo, sendo que, nesse tocante, se mostra plenamente adequada a aplicação da inversão dos ônus da prova, mormente no presente caso em que mesmo tendo sido vítima de atos praticados por terceiros, os fatos retratados nos autos demonstram que tais práticas foram de tal forma engendradas que deram a demandante certeza de que estava efetivamente dialogando com prepostos da casa de valores recorrida, daí porque deve ser alterado o posicionamento adotado pelo Juízo, o que naturalmente deve implicar na restituição dos valores objeto de discussão no feito.

Não bastasse o quanto exposto, ainda que a autora tenha sido vítima de atos praticados por terceiros, mesmo que concorrendo para o resultado, desconhecia as práticas indevidas contra ela aplicadas, o que implica em que não se possa negar a efetiva responsabilidade do banco recorrido pelos fatos noticiados nos autos, na medida em que falhas em seu sistema de segurança permitiram que criminosos tivessem acesso a dados pessoais e sigilosos da autora agora recorrente, o que possibilitou o aperfeiçoamento da ação ardilosa aplicada na consumação do golpe.

Nesse sentido, necessário que se esclareça que o posicionamento perfilhado pelo D. Prolator da R. Sentença sob ataque não comporta manutenção por parte desta Turma Julgadora, isto porque o desenrolar dos fatos, decorreu de efetiva falha na segurança do sistema



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adotado pelo réu, falha esta que permitiu aos terceiros fraudadores praticar o crime em questão, esse que foi desenvolvido de forma bastante verossímil, porque se apresentaram munidos, diga-se uma vez mais, e de forma inexplicável, de dados sigilosos e pessoais da autora, estes controlados pelo banco, dando assim suporte a situação que impossibilitou a esta a adoção de conduta diversa no curso do desenrolar do episódio.

Assim, imperativo que se tenha em mente que tampouco se possa atribuir a ocupante do polo ativo qualquer responsabilidade pelos fatos ocorridos, até mesmo porque não reúne, muito menos jamais reuniu, reais condições de atuar em relação aos mecanismos de segurança que são adotados pelo réu na guarda de seus dados, sejam estes sigilosos ou não.

Acrescente-se ainda, que os documentos carreados aos autos demonstram que a recorrente buscou a solução dos problemas pela via administrativa, sendo certo que, nesse ponto, resultou caracterizada plena e total inércia do demandado, que se mostrou alheio aos pontos questionados pela recorrente, motivo pelo qual permitido se mostra concluir que se registrou no presente caso, efetiva e demonstrada falha na prestação do serviço bancário contratado, notadamente porque este não se limita a simples abertura de contas, uma vez que se estende a garantia, ao controle, bem como a segurança, tanto das informações prestadas por seus clientes, quanto das operações levadas a cabo por parte de seus correntistas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

totalmente acolhida, a irresignação como apresentada pela autora, conforme apelo dirigido a esta E. Corte, razão pela qual deve a R. Sentença hostilizada se constituir em alvo de integral reforma, de sorte a assim se acolher o recurso manejado pela ocupante do polo ativo da relação, para que seja assim julgada totalmente procedente a demanda.

Acrescente-se que, no mais, deverá arcar ainda a casa de valores demandada com o valor total das custas e das despesas processuais a que deu causa, bem como com a verba Honorária, esta que agora se mantém em 10% sobre o valor da causa, o que se dá em atenção ao quanto vem disposto pelo art. 85, e §§s, do CPC hoje em vigor.

Pelo exposto, é caso de se dar provimento ao Recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

Simões de Vergueiro
Relator