



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004620-36.2025.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante/apelado MANTOVA ADMINISTRACAO DE BENS PROPRIOS EIRELI, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 31.862

APELAÇÕES Nº 1004620-36.2025.8.26.0269

APELANTE/APELADO: BANCO DO BRADESCO S/A

APELADA/APELANTE: MANTOVA ADMINISTRAÇÃO DE BENS

**PRÓPRIOS LTDA COMARCA: ITAPETININGAJUIZ “A QUO”: ALFREDO
GEHRING CARDOSO FALCHI FONSECA**

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de Reparação de danos materiais e morais. (golpe da falsa central). Sentença de parcial procedência. Incidência das Súmulas n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo das Partes. Não acolhimento. Transações que fogem ao perfil da correntista. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu por força do ato ilícito praticado. Evidente a falha no dever de segurança do Requerido. Danos morais. Não configurados. Parte Autora que contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

Trata-se de Apelações interpostas em face da r. sentença de fls.75/80, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação de Reparação de danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar o Réu ao pagamento de R\$ 33.177,83 (trinta e três mil, cento e setenta e sete reais e oitenta e três centavos), a título de danos materiais, com correção monetária desde a data da movimentação indevida e juros de 1% ao mês, contados da citação.

Ante a sucumbência recíproca, ambas as Partes arcarão com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação para o Réu e de 10% da diferença entre o valor da causa e o valor da condenação para a Autora.

Inconformada apela a Autora (fls. 84/90), alegando, em síntese, que restou incontroversa a responsabilidade objetiva unilateral do Banco Apelado pelas transações bancárias não autorizadas, constatando-se evidente falha na prestação de serviços, tendo seus dados vazados, e ainda sua conta bancária invadida por terceiros.

Sustenta ser uma Empresa constituída para administração de bens de família, e os valores que foram retirados mexeram com a estrutura da Empresa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

familiar, que depende exclusivamente destes rendimentos, o que gera a reparação por danos morais.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, para que seja condenado o Apelado ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00; e ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência.

Por outro lado, também apela o Banco Réu (fls. 94/100), alegando, em síntese, que tomou todas as cautelas necessárias para evitar fraudes, sendo que a própria Parte Autora seguiu as instruções passadas por um estranho via telefone, portanto, tal fato, por si só, não o condão de gerar a total improcedência dos pedidos iniciais.

Destaca que não houve qualquer reponsabilidade sua nas transações contestadas pela Autora, pois, foram concluídas através de senha e chave de segurança e/ou Token, portanto, a r. sentença deve ser reformada integralmente, se julgando improcedente os pedidos iniciais.

Afirma que tais considerações são suficientes, por si sós, para comprovar que o fato gerador do suposto dano não existe. não havendo a mínima possibilidade da existência de nexos causal entre este (dano inexistente) e a conduta da Instituição Financeira.

Frisa que inexistente qualquer direito de indenização para com a Apelada, porquanto, como já foi dito, inexistente a ofensa também pelo fato de não constar dos Autos qualquer prova cabal dos aludidos prejuízos.

Defende que a inexistência de qualquer irregularidade ou ilegalidade contratual, mormente, no que tange a transferência, não há que se falar em devolução, visto que realizado pela própria Apelada mediante uso de senha e token, devendo a r. sentença ser modificada também neste ponto.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, sendo julgados os pedidos autorais totalmente improcedentes.

Recursos regularmente processados, com apresentação das

contrarrrazões (fls. 109/113).

É o breve relatório.

Cuida-se de Ação de Reparação de danos materiais e morais, movida por “Mantova Administracao de Bens Próprios Eireli” em face de “Banco do Bradesco S/A”, pretendendo a condenação do Réu aos pagamentos de R\$33.177,83 a título de danos materiais, e aos danos morais no importe de R\$10.000,00; alegando que no dia 26 de março de 2025, a sua representante legal recebeu uma ligação de uma mulher que se identificou como a gerente Érica do Réu, inclusive com sua foto no perfil do contato, e informou sobre uma tentativa de fraude na conta bancária da Empresa, perguntou se poderia falar com Bruna ou Stefano, o 2º titular da conta, e ela já detinha em seu poder os dados pessoais e da conta bancária; disse ainda que deveria acessar o site (acesso.bradesconet.com), o que foi feito por Bruna, inclusive com uso de senha e token, então o “componente” ficou atualizando, depois foi necessário desligar o notebook, assim Bruna foi instruída a não acessar a conta bancária, pois deveria aguardar a atualização, mas, posteriormente, o sócio da empresa Sr. Stefano e irmão da sócia Bruna, informou-a das retiradas efetuadas da conta bancária através de Pix.

Pois bem.

Inquestionável, na hipótese, que incidem as Normas Consumeristas e, que segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, determina 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.”

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“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”.

Porém, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, alega a Autora/Apelada que recebeu ligação telefônica de uma mulher que se identificou como funcionária do Requerido e que demonstrava amplo conhecimento sobre a sua conta bancária, além de todos os seus dados cadastrais, e, sob o pretexto de proteger sua conta de possíveis transferências fraudulentas, realizou 03 transferências da sua conta bancária via Pix, no valor total de R\$33.177,83, conforme documentos anexados às fls. 36/39, havendo falha de segurança da Instituição Financeira.

Por outro lado, alega o Banco Réu que tomou todas as cautelas necessárias para evitar fraudes, sendo que a própria Parte Autora seguiu as instruções passadas por um estranho via telefone, portanto, tal fato, por si só, não tem o condão de gerar a total improcedência dos pedidos iniciais.

Destaca que não houve qualquer reponsabilidade sua nas transações contestadas pela Autora, pois, foram concluídas através de senha e chave de segurança e/ou Token, portanto, a r. sentença deve ser reformada integralmente, se julgando improcedente os pedidos iniciais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; II a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Desta forma, caberia exclusivamente ao Réu/Apelante, para eximir-se de sua responsabilidade, o ônus de provar a incidência das causas excludentes previstas em Lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviço defeituoso e a culpa exclusiva da Autora ou de terceiro, o que, porém, não restou demonstrado no presente Feito.

Até porque, conforme alega a Autora, foi atendida por uma suposta funcionária do Banco Réu, que dispunha de todos os seus dados bancários pessoais e apenas solicitou para que os confirmasse por questões de segurança.

Entretanto, consoante entendimento sedimentado desta Colenda Câmara, os fatos narrados na Exordial pela Parte Autora devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelo qual o Requerido responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Neste caso, restou bem evidenciado que a ação criminosa se deu no âmbito das operações bancárias, sendo inegável a aplicação dos termos do citado na Súmula 479.

Ademais, não há que se falar em culpa exclusiva da Apelada (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), porque ainda que se diga que o consumidor não se acautelou, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, como o fornecimento de senha, chave de segurança e/ou Token, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira.

E do conjunto probatório, observa-se que as transações realizadas fogem totalmente ao perfil da correntista, defrontando-se com descontos em sua conta de mais de R\$ 33.177,83 (trinta e três mil, cento e setenta e sete reais e oitenta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e três centavos), de valores disponíveis em conta, tendo efetuado três transferências nos valores de R\$ 9.982,17, R\$ 14.992,18 e R\$ 8.203,48, além do prejuízo efetivo, tem-se que dos valores sacados foram transferidos a terceiros.

Destarte, não há dúvidas de que a Parte Autora foi vítima de um golpe sob a responsabilidade do Requerido, não podendo, portanto, se questionar a sua idoneidade, sendo inequívoca a omissão em garantir a segurança legitimamente esperada pelo consumidor.

Deste modo, a Instituição Financeira não juntou nenhum documento que infirme a alegação da Autora, ficando dissociado o teor da resposta com os elementos coligidos ao Feito.

Neste sentido é dever do Requerido, por meio de seus sistemas de detecção de fraudes, impedir que as operações se efetivem, checando a regularidade das operações, sobretudo porque, repise-se, fugiram ao padrão de gastos da consumidora.

Conseqüentemente, é evidente a falha no dever de segurança do Requerido, ocorrendo responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor e de acordo com as Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Não obstante, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos valores transferidos pela Autora.

No mais, no tocante à reparação por danos morais, razão não assiste a Autora/Apelante.

Porquanto, malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação de serviço do Réu, tal fato não enseja automática reparação por danos morais.

Embora lamentável a situação vivida pela Autora, os danos de ordem imaterial que eventualmente tenha sofrido não podem ser imputados ao Banco Apelado, cumprindo-lhe responder apenas pelos danos patrimoniais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Além do mais, também não há ignorar que a Parte Autora contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau.

Neste sentido, conforme julgado deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Apelação. Declaratória e indenizatória. Falso corresponde bancário. Transações bancárias não autorizadas pelo autor. Fraude. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Súmula nº 479 do STJ. Arts. 7, 14 e 25 do CDC. Danos materiais mantidos. Dano moral em face de pessoa jurídica não configurado. Ausência de prova. Ação ora julgada parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1008223-77.2024.8.26.0132; Relator: Luís Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 23/10/2025)

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos Recursos, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau proferida, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais.

PENNA MACHADO
Relatora