



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220481

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004655-59.2025.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada IVANA MIDOLI IMANISHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 43311

APELAÇÃO Nº: 1004655-59.2025.8.26.0248

COMARCA: INDAIATUBA – 5ª VARA CÍVEL

JUIZ: THIAGO MENDES LEITE DO CANTO

APTE: BANCO BRADESCO S/A

APDO: IVANA MIDOLI IMANISHI

APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.

GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA - suposto representante do apelante que entrou em contato com a apelada via sms e telefone – transferências via pix e ted - falha na prestação de serviços evidenciada - responsabilidade objetiva - art. 14 do CDC - caso fortuito interno - apelada vítima de golpe - transação realizada por terceiro fraudador - patente desvio de perfil - falha na segurança quanto ao serviço prestado pelo apelante - devolução dos valores, de rigor - sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Vistos Trata-se de ação ajuizada por IVANA MIDOLI IMANISHI contra BANCO BRADESCO S/A, na qual a autora aduz que, em 14/02/2025, foi vítima de fraude bancária em sua conta corrente conjunta consistente na realização de três transferências (Pix e TED) não autorizadas, totalizando a quantia de R\$ 58.800,00. Afirma que os fatos ocorreram após ter recebido SMS sobre vencimento de pontos Lívolo, tendo sido direcionada para videochamada com falso atendente que encaminhou um novo link que não conseguiu acessar. Com base nisso, requer a procedência da ação para que o banco réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Juntou os documentos de fls.20/82. Devidamente citado, o requerido apresentou contestação às fls.90/120, levantando preliminares de ilegitimidade ativa e passiva.*

No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação do serviço, imputando à autora a responsabilidade exclusiva ou concorrente pela fraude em razão de ter seguido orientações de terceiros, permitindo que os fraudadores tivessem acesso ao aparelho celular e, em consequência, a seus dados bancários. Impugnou, ainda, a suficiência do boletim de ocorrência como prova dos fatos e sustenta a ausência de comprovação dos danos materiais e morais alegados. Por fim, requereu o acolhimento das preliminares, a improcedência da ação e juntou os documentos de fls.121/171. Houve réplica (fls. 182/202). Instadas as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir, justificando a pertinência, a autora requereu o julgamento da lide e a expedição de ofício à Caixa Econômica Federal, tendo o réu permanecido silente (fls.209/211 e 212).”.

A ação foi julgada procedente em parte para a) declarar a ausência de manifestação de vontade da autora para a realização das transações ocorridas no dia 14/02/2025 (fls.30/32) e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 58.800,00, com correção monetária de acordo com o IPCA, apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, a contar das transferências indevidas, e juros de acordo com a taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação. (fls. 213/217, confirmada a fls.225/226). Em razão da sucumbência recíproca, porém maior da autora, ambas as partes foram condenadas no pagamento das custas e despesas processuais, fixando a proporção de 85% para a autora e 15% para a parte ré. O réu foi condenado ainda ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, assim como a parte autora foi condenada no pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte ré, fixados, com fulcro no art. 85, § 2º, do CPC, em 10% sobre o pedido de dano moral.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 230/257). Argumentou que a autora não tem legitimidade ativa pois, apesar da parte autora alegar que foi quem verificou a mensagem e atendeu a ligação, o titular da conta é seu esposo Carlos Kioshi Imanish, sendo que somente ele tem legitimidade para propor a presente demanda. A fraude somente foi possível em razão da fragilização

dos dados bancários pelo próprio consumidor, já que para efetivação das transações, imprescindível se faz o conhecimento da senha e token, o qual foi fragilizado pela apelada, consoante confessado nos autos. Requereu a reforma da r. sentença para o fim da improcedência da ação, pugnando pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 263/267) o apelado, basicamente, requereu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e bem preparado. Desse modo, passa-se ao seu exame.

O i. magistrado de 1º grau decidiu assim a questão: “...*O processo comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto os documentos juntados aos autos são suficientes à solução do litígio, de modo que indefiro o pedido de expedição de ofício à Caixa Econômica Federal, formulado pela autora às fls.209/211. A preliminar de ilegitimidade ativa não merece acolhimento, porquanto embora a conta corrente objeto da controvérsia seja conjunta com o cônjuge Carlos Kioshi Imanish, é pacífico na jurisprudência que qualquer dos co-titulares possui legitimidade para pleitear em juízo direitos decorrentes da relação bancária, independentemente de litisconsórcio com o outro titular, sobretudo quando a fraude e seus efeitos recaíram diretamente sobre a autora, que foi a única abordada e prejudicada. Do mesmo modo, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, pois o que se discute é exatamente se o banco tem responsabilidade pelos prejuízos causados à autora, de modo que é inegável que deve figurar no polo passivo da ação. Analisadas as questões processuais, passo ao mérito da demanda salientando desde logo que a pretensão inicial merece acolhimento parcial, pois o pedido de indenização por danos morais não deve ser acolhido, em que pese as provas e manifestações das partes sejam suficientes para que se reconheça a ocorrência de fraude nas transações e a ausência de manifestação de vontade do consumidor, que foi vítima de um golpe. Conforme se verifica pela análise da contestação, o requerido assumiu a ocorrência de uma fraude, embora tenha responsabilizado a consumidora pelos prejuízos dela decorrentes. Sustentou que ela contribuiu para a realização do golpe*”

ao permitir que os golpistas tivessem acesso ao seu celular, asseverando que possui Selo de Prevenção a Fraudes, que a autora foi vítima do conhecido golpe da “falsa troca de pontos Livelio”, que alerta seus clientes acerca de sua ocorrência e que não faz ligações ou envia links por SMS ou WhatsApp solicitando dados pessoais e senha, ou exige confirmação por reconhecimento facial, de modo que não praticou qualquer ato ilícito indenizável e que é o caso de incidência da causa de exclusão de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CPC. Sob tal prisma, em sendo inegável a ocorrência da fraude, por se tratar de fortuito interno inerente às atividades desenvolvidas pelos bancos e de risco decorrente da própria atividade desenvolvida, nos termos do Enunciado 13 do E. TJSP, entendo que houve falha prestação do serviço em razão de as transações impugnadas estarem totalmente fora do perfil da vítima, de forma que é o caso de acolhimento do pedido indenizatório, à exceção do dano moral, uma vez que não houve impugnação específica ao valor pleiteado e os documentos juntados com a inicial indicam que a parte ré não efetuou a devolução dos valores pleiteados. Não há como se acolher as alegações do réu no sentido de que não há nexos causal entre suas ações/omissões e os danos experimentados pela autora, sobretudo porque os danos decorreram de movimentações financeiras fraudulentas realizadas por fraudadores que possuíam dados pessoais da autora como nome, telefone e ciência acerca da existência de conta bancária junto ao banco réu, inclusive sobre o gerente e adesão a programa de pontos, de modo que há nexos causal entre as falhas cometidas pelo réu em relação ao dever de segurança, especialmente em razão de as transações fugirem ao padrão da parte autora. O documento de fls.3/4 aponta que em um único dia e no intervalo de cerca de uma hora, foram realizadas três transferências bancárias que fogem ao padrão habitual da autora, conforme se vê do extrato de fls.30/32, de maneira que é patente o nexos causal entre os prejuízos e a atuação negligente da instituição financeira. O réu não impediu a ocorrência das transações fraudulentas embora tivesse o dever de fazê-lo, o que é suficiente para o reconhecimento da falha na prestação do serviço em decorrência de fortuito interno e do dever de indenizar. Nesse passo, como o réu não impediu a ocorrência das transações e as provas indicam que estamos a tratar de um golpe, ainda que a autora tenha permitido que os golpistas acessassem o seu celular, entendo que é o caso de declaração de

inexistência das transações realizadas no dia 14/02/2025, com a devolução dos valores indevidamente transferidos. A fraude na contratação não pode ser considerada como uma causa de exclusão da responsabilidade das instituições financeiras, ainda mais quando os fraudadores tinham conhecimento acerca dos dados pessoais e bancários da autora, inclusive sobre o gerente e adesão a programa de pontos, e as transações fugiram totalmente ao perfil dela. As instituições financeiras têm a obrigação de garantir a segurança das transações, sob pena de serem responsabilizadas por danos suportados pelos consumidores, mediante a utilização de meios eficazes para combater a realização de transações fraudulentas e, em caso de ineficiência do sistema de segurança, devem ser condenadas ao pagamento de indenização pelos danos causados aos consumidores. A responsabilidade do réu decorre do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, segundo o qual: “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”. Aliás, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça sedimentado na Súmula 479 do STJ: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Nesse passo, ainda que estejamos a tratar de golpe praticado com frequência e que a autora tenha permitido que os golpistas acessassem seu celular, como estamos a tratar de fortuito interno totalmente ligado às atividades da instituição financeira, não vejo como afastar sua responsabilidade. Ademais, conforme já dito, a fraude não pode ser considerada como uma causa de exclusão da responsabilidade do requerido, a não ser que seja grotesca e conte com a atuação determinante do consumidor, o que não foi o caso. Apesar disso, considerando que a autora contribuiu para a ocorrência da fraude ao permitir que fraudadores tivessem acesso ao seu celular, e, em consequência, aos seus dados bancários, ainda que o réu não tenha impedido as transações fraudulentas ao verificar que elas fugiam ao padrão das transações da requerente, entendo que não é o caso de fixação de indenização por danos morais diante da ausência de provas acerca da violação a direito da personalidade da autora. Ante o exposto, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo

parcialmente procedente a pretensão inicial...”

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “*a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum*” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

O i. magistrado “a quo” abordou detidamente todos os pontos do litígio. Não obstante, agregam-se à sentença os seguintes comentários.

Afasta-se a alegada ilegitimidade ativa da parte autora em razão da conta ser do tipo conjunta, conforme constou da sentença.

No mais, à hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelado e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da apelada ou que, sendo fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dela – ônus do

qual não se desincumbiu.

Em realidade, o exame dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas.

Narra a apelada em sua inicial: *“No dia 14/02/2025, a autora foi vítima de fraude bancária na conta conjunta mantida com seu esposo no Banco Bradesco (Agência 3424, Conta 584-3). Foram realizadas três transferências não autorizadas, em sequência: um PIX de R\$ 29.900,00 às 14h40, um TED de R\$ 9.500,00 às 14h46 e outro PIX de R\$ 19.400,00 às 15h38, totalizando R\$ 58.800,00. A fraude iniciou-se com um SMS, supostamente enviado pelo banco, sobre o vencimento de pontos Livelio. A mensagem direcionava ao WhatsApp, onde a autora foi conectada a uma videochamada com falso atendente que detinha dados pessoais e bancários precisos —inclusive o nome de sua gerente —reforçando a aparência de legitimidade. O golpista alegou urgência para renovação dos pontos e encaminhou um novo link. A autora não conseguiu acessá-lo, desconfiou da insistência e encerrou a ligação, sem fornecer senhas ou permitir acesso remoto. Horas depois, ao tentar pagar um boleto, constatou movimentações indevidas. Para viabilizá-las, valores aplicados foram automaticamente resgatados de uma aplicação bancária (CDB) sem sua autorização. A autora registrou boletim de ocorrência, comunicou o banco e buscou solução via consumidor.gov, Banco Central e notificação extrajudicial. Não obteve protocolo de atendimento, tampouco resposta efetiva — apenas negativas genéricas.”* (fls. 2/3).

A instituição financeira deveria ter constatado a movimentação fora do perfil da apelada, mas não o fez nem procedeu ao bloqueio preventivo antes das operações, o que deveria ter feito.

A despeito de a apelada ter sido enganada pelos fraudadores — e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado —, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dela.

Pois bem. O apelante sustenta pela regularidade das operações formalizadas eletronicamente.

No caso, patente a responsabilidade do apelante no caso vertente, já que falhou na prestação dos serviços ao permitir diversas transferências em nome da apelada que foi vítima de criminosos que perpetraram desfalque em

valores absolutamente discrepantes do uso normal das sua conta, por meio de operações sequenciais.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

O Superior Tribunal de Justiça, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (art. 543-C do CPC/1973), afirmou que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o aresto:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ – REsp. 1.199.782 – 2ª Seção – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – julgado em 24/08/2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula 479 do STJ de seguinte redação: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Diga-se que sequer era caso de inversão do ônus da prova.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser verossímil a versão da apelada e patente a hipossuficiência e vulnerabilidade dela, independentemente da inversão do ônus da

prova, cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária. Em outro dizer, tinha que comprovar o fato que alegou – que os negócios foram mesmo realizados regularmente pela apelada. Como dito, os elementos constantes dos autos indicam o contrário, qual seja, que os negócios foram produto de fraude que poderia ser evitada se os sistemas de segurança da instituição financeira tivessem atuado como deveriam.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade dela no caso vertente, já que houve falha na prestação dos serviços. Por isso, impositiva a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a condenação do apelante na restituição de valores debitados, referentes às operações invalidada.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações dos bancos, não há possibilidade de transferir a responsabilidade à apelada sobre as transferências bancárias realizadas de forma fraudulenta, justamente pelo desvio de perfil que impunha o bloqueio provisório da operação.

Portanto, incontroversos o golpe que vitimou a apelada e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve imputação de culpa exclusiva ao consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução do valor transferido a terceiros.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente

por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Em suma, pelos motivos alinhavados, mantém-se a r. sentença.

Em vista da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios cabentes ao patrono da autora para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do § 11 do art. 85 do CPC. Trata-se de remuneração condigna para o trabalho realizado nesta instância.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator