



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000221872**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005190-93.2025.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada SIMONE DO ROCIO PRISIAZNIJ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1005190-93.2025.8.26.0019

Assunto: Bancários Com Revisão

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Simone do Rocio Prisiaznij

Relator(a): FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 5262.**

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO BANCO RÉU. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE CIVIL. Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo risco do empreendimento. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. A fraude perpetrada por terceiros não rompe o nexo de causalidade quando evidenciada falha na segurança bancária. 2. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Operações de empréstimos realizadas fora do perfil de consumo da autora, em valores expressivos e seguidas de movimentações atípicas, consistentes nas transferências de valores vultosos e sequenciais de quase 80 mil reais. Sistema antifraude que deveria ter identificado e bloqueado as transações suspeitas. Dever de segurança e vigilância não observado. 3. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INOCORRÊNCIA. Embora a consumidora tenha fornecido dados em ligação fraudulenta, tal fato não é suficiente para isentar o banco de sua responsabilidade pela falha na detecção da fraude. 4. DANOS MATERIAIS. Declaração de inexigibilidade do mútuo e dever de restituição dos valores indevidamente descontados e desviados da conta da autora. Retorno ao status quo ante. RECURSO DESPROVIDO. Honorários majorados, conforme art. 85, § 11, do CPC, a 17% do valor da condenação.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo requerido Banco Bradesco S/A à r. sentença de fls. 162/166 que julgou procedentes os pedidos iniciais na ação que lhe foi proposta por Simone do Rocio Prisiaznij, nestes termos:

"[...] Diante do exposto, RATIFICO a tutela de urgência concedida (fls. 149/154) e resolvo o processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para JULGAR PROCEDENTE o pedido inicial, a fim de DECLARAR a inexigibilidade dos contratos de empréstimos pessoais n.º 6525243 (R\$ 24.797,77) e n.º 6554613 (R\$ 19.000,00), totalizando R\$ 43.797,77

(quarenta e três mil, setecentos e noventa e sete reais e setenta e sete centavos), desobrigando a autora de qualquer pagamento referente a estas operações Fraudulentas.

Em consequência, CONCEDO a liminar e determino a imediata cessação dos descontos realizados na conta da autora. Para tanto, SERVE A PRESENTE COMO OFÍCIO, a ser encaminhado pelo patrono da parte autora ao setor administrativo da instituição financeira.

CONDENO a requerida ao pagamento, a título de repetição de indébito, dos valores relativos à importância descontada desde 05/12/2024 até a data do efetivo cancelamento dos descontos em relação aos aludidos empréstimos, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária a partir de cada desembolso, em montante a ser apurado na fase de liquidação de sentença, admitida a compensação dos valores efetivamente disponibilizados, se houver comprovação.

CONDENO a requerida ao pagamento, a título de indenização por danos materiais, do valor de R\$ 35.678,50 (trinta e cinco mil, seiscentos e setenta e oito reais e cinquenta centavos), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, e correção monetária a partir do desembolso".

Diante da sucumbência, condenou o banco requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) do valor corrigido da condenação.

Irresignado, recorre o requerido almejando a reforma do julgado, alegando, em suas razões de apelação às fls. 177/188, que não lhe pode ser imputada a responsabilidade pelo ilícito, que ocorreu fora do estabelecimento bancário e sobre o qual não tinha ingerência, pois as transações foram realizadas mediante utilização do aplicativo e do celular da recorrida, por senha e chave de segurança de seu uso restrito. Defende a culpa exclusiva da consumidora na causação do ilícito, por ter seguido as orientações do criminoso e possibilitando a consumação do golpe.

Recurso tempestivo, devidamente preparado e regularmente processado, com contrarrazões às fls. 195/207, em que a apelada alega ausência de impugnação aos fundamentos da decisão recorrida, sem demonstrar onde reside o desacerto da decisão, verificando-se a ausência de dialeticidade recursal, impondo-se a rejeição do recurso, na forma do art. 932, III, do CPC. No mérito, salienta que o apelante não adotou medidas eficazes para prevenir a fraude, havendo falha na prestação dos serviços porque seus dados foram por ele vazados e deram causa ao evento. Aduz que a instituição falhou também ao não impedir transações atípicas, realizadas em curto intervalo de tempo.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso.

**É o relatório.**

O recurso deve ser desprovido.

A autora propôs ação declaratória de inexigibilidade de débito e pedido de indenização por danos materiais em face do Banco Bradesco, narrando que em 05 de dezembro de 2024 recebeu ligação telefônica que se identificou como sendo da central de atendimento do Banco Bradesco, tendo o interlocutor demonstrado possuir dados sigilosos seus, o que culminou na contratação simultânea de dois empréstimos pessoais totalizando R\$ 43.797,77 e na posterior transferência por pix da quantia de R\$ 35.678,50 em diversas operações consecutivas e atípicas. Requereu a concessão de tutela de urgência para fazer cessar os descontos dos empréstimos e a procedência da ação, para declarar inexigíveis os descontos a eles relativos, com a condenação da ré ao pagamento de indenização, a título de danos materiais, da importância de R\$ 48.512,18.

Atribuiu à causa o valor de R\$ 92.309,95.

Indeferida a tutela pleiteada, foi ela concedida no âmbito do agravo de instrumento às fls. 149/156, provido para decretar a suspensão dos descontos das parcelas dos empréstimos fraudulentos.

A sentença acolheu os pedidos iniciais fundamentada no fato de que *"as operações realizadas na conta da autora eram manifestamente atípicas e dissonantes do seu perfil de consumo, o que deveria ter provocado o acionamento dos mecanismos de segurança automáticos da requerida. A contratação de dois empréstimos vultosos, totalizando R\$ 43.797,77, sucedida imediatamente por um sequenciamento de transferências Pix, tudo na mesma data (05/12/2024), para destinatários estranhos ao histórico da correntista, indica a ineficácia do sistema de monitoramento do banco, conforme a própria réplica evidenciou ao contrastar o histórico da autora de operações de valores diminutos (fls. 138/139). Ademais, cabe destacar que não se tratou de evento fortuito externo, que corresponde ao fato imprevisível e inevitável, na medida em que o evento ocorrido se relacionou com a atividade empresarial do requerido e o seu inerente risco da atividade"*.

Analisando-se os documentos anexados à inicial, observa-se, dos

extratos bancários do banco Bradesco, que no dia 05/12/2024 foram realizados dois empréstimos pessoais, o primeiro no valor de R\$ 24.797,77 e o segundo da quantia de R\$ 19.000,00, total de R\$ 43.797,77 (fl. 33).

No mesmo dia, foram realizadas quatro transferências na modalidade *pix* para Willian da Costa Silva, respectivamente de R\$ 19.990,11, R\$ 19.990,22, R\$ 19.499,01 e R\$ 19.996,93, totalizando R\$ 79.476,27 (fls. 33/34).

De início, afasto a preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade, arguida em contrarrazões. A simples reiteração de argumentos deduzidos na contestação não obsta, por si só, o conhecimento do apelo, desde que as razões recursais se contraponham aos fundamentos da sentença, demonstrando o interesse na reforma do julgado.

No caso em tela, a instituição financeira impugna especificamente os pontos centrais da decisão a quo, a falha na segurança bancária e a existência de danos, preenchendo, portanto, o requisito do art. 1.010, II e III, do CPC.

Superada a questão preliminar, adentra-se à análise do mérito.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil da casa bancária é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde 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, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de

consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos. O fornecedor, ao lucrar com a facilidade e a automação dos meios de contratação eletrônica, assume os riscos inerentes a essa atividade, inclusive as fraudes perpetradas por terceiros (fortuito interno), conforme preceitua a 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 contexto processual, dada a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor frente ao aparato tecnológico da instituição financeira, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Não seria razoável, tampouco jurídico, exigir da parte autora a produção de prova de fato negativo (prova diabólica), ou seja, a demonstração de que não contratou o empréstimo. Ao revés, compete exclusivamente ao fornecedor o ônus de comprovar a regularidade da contratação, a autenticidade da manifestação de vontade e a segurança da operação que permitiu a fraude, nos moldes do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Fixadas tais premissas de direito, passa-se ao exame dos elementos fáticos e probatórios dos autos.

No caso sob análise, resta incontroverso que a autora foi vítima do ardid conhecido como "golpe da falsa central de atendimento". A narrativa fática demonstra que terceiros estelionatários, valendo-se de engenharia social e passando-se por prepostos da instituição financeira, ludibriaram a consumidora, obtendo dados que viabilizaram a contratação de empréstimo pessoal não solicitado.

A instituição apelante sustenta a regularidade das operações sob o argumento de que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível. Contudo, tal circunstância, isoladamente, não tem o condão de romper o nexo de causalidade.

Isso porque as fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias inserem-se na categoria de fortuito interno. Trata-se de risco inerente à atividade lucrativa desenvolvida pelo banco, que não pode ser transferido

ao consumidor. A sofisticação das fraudes não exige o fornecedor de garantir a segurança que legitimamente se espera dos serviços prestados (art. 14, § 1º, do CDC).

O ponto nodal da responsabilidade da apelante reside na falha de seu sistema de segurança em detectar e bloquear transações que destoam manifestamente do perfil de consumo da autora.

Compulsando os autos, verifica-se que a autora tem histórico de movimentações modestas, de modo que a contratação abrupta de dois empréstimos pessoais totalizando R\$ 43.797,77 (fl. 33), seguida da imediata realização de quatro transferências na modalidade *pix*, respectivamente de R\$ 19.990,11, R\$ 19.990,22, R\$ 19.499,01 e R\$ 19.996,93, totalizando R\$ 79.476,27 (fls. 33/34), para pessoa com a qual não detém qualquer vínculo comercial, deveria ter acionado os mecanismos de prevenção a fraudes da instituição.

Não prospera a alegação recursal de que "*não cabe ao banco fazer controle da movimentação financeira*". Ao contrário, é dever anexo à boa-fé objetiva e à segurança bancária o monitoramento constante de operações suspeitas. A tecnologia bancária atual dispõe de algoritmos capazes de identificar desvios de padrão (perfil do usuário, horário, valor, geolocalização). A omissão do banco em bloquear preventivamente operação destoante do padrão da cliente configura defeito na prestação do serviço.

A inércia da instituição permitiu a consumação do golpe, caracterizando a falha de segurança que atrai o dever de indenizar, independentemente da participação culposa da vítima na entrega inicial de dados, pois o dano final (o prejuízo financeiro vultoso) poderia ter sido evitado pela atuação diligente do sistema antifraude.

A instituição financeira apelante invoca a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, sob o argumento de que a autora forneceu seus dados e senhas aos fraudadores, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

Entretanto, a tese de culpa exclusiva não se sustenta. Para que tal excludente se configure, seria necessário que a conduta do consumidor fosse a única



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa determinante do evento danoso, rompendo totalmente o nexo causal com a atividade do fornecedor.

Não é o que ocorre nos autos. Embora a autora tenha, de fato, agido com falta de cautela ao fornecer informações em ligação telefônica, comportamento que denota sua ingerência na dinâmica dos fatos, tal circunstância concorreu com a falha de segurança do banco, que não interceptou a operação atípica, havendo, portanto, concurso de causas, que não tem o condão de isentar o banco de sua responsabilidade objetiva pelo fortuito interno. Se o sistema de segurança da apelante fosse eficaz, a operação teria sido bloqueada a despeito do fornecimento da senha, evitando o prejuízo financeiro.

Corolário lógico da declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo é o retorno das partes ao estado anterior (*status quo ante*).

Reconhecido que a contratação decorreu de fraude e falha na prestação do serviço, não pode a consumidora suportar o prejuízo patrimonial dos descontos efetuados.

Acertado o julgado, portanto, ao declarar inexigíveis e determinar a devolução dos valores descontados da autora em decorrência destes empréstimos, assim como a condenação do banco em restituir valores próprios da autora que também foram desviados de sua conta bancária no golpe.

Ante o exposto, voto pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso.

Majoro os honorários sucumbenciais em favor do patrono da autora, com fundamento no art. 85, § 11, do CPC, para 17% (dezesete por cento) sobre o valor da condenação, mesmo critério utilizado na sentença.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

**Flávia Beatriz Gonzalez da Silva**  
**RELATORA**  
**Assinatura digital**