



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300130

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006548-40.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada TALITA SOUZA TOMÉ MOURA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n° 1006548-40.2025.8.26.0554
Comarca: Santo André (8ª Vara Cível)
Juíza: Alberto Gentil de Almeida Pedroso
Apelante: Banco Bradesco S.A.
Apelado: Talita Souza Tome Moura

Voto n° 5290

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR. TRANSFERÊNCIA NÃO AUTORIZADA. AÇÃO PROCEDENTE. APELO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada procedente em primeiro grau. A parte ré apela, apontando, em suma, para ausência de falha na prestação de seus serviços e inexistência do dever de indenizar.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar se há responsabilidade do banco réu pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Fraude que ficou devidamente comprovada nos autos, em face das provas reunidas. 2. Instituição bancária que autorizou transação fraudulenta, após acesso indevido pelos criminosos à conta da autora, dada a fragilidade de segurança. 3. Risco que deve ser assumido pelo banco réu, o qual, outrossim, responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos. 4. Instituição financeira que deve suportar, pois, todos os danos causados à autora, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. 5. Devolução dos valores subtraídos que é medida imperiosa. 6. Parte do montante subtraído que, todavia, foi recuperado e devolvido à autora, devendo, pois, ser abatida do quanto devido.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 558/561, a qual julgou procedente a ação intentada pela parte autora, a fim de “*CONDENAR o requerido na devolução do valor de R\$ 56.981,00, indevidamente subtraído da autora, em razão de falha na segurança bancária.*”.

Inconformada, apela a instituição bancária. Alega, em suma, inexistir falha na prestação de seus serviços, apontando para culpa exclusiva da vítima - ou mesmo concorrente -, a qual sequer comunicou os fatos. Destaca,

además, que as transações impugnadas foram realizadas mediante o uso de senhas e Token, inexistindo indicativos de que não se tratava da própria cliente. Sublinha, ainda, a ausência de má-fé de sua parte, bem como a não comprovação dos danos materiais alegados, inexistindo o dever de reparar. Pugna, ainda, pela atribuição de efeito suspensivo ao recurso interposto (fls. 564/584).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 585/586 e 601/602) e respondido (fls. 590/593).

É o relatório.

Inicialmente, cumpre observar que resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

A) Da fraude praticada

No mérito, de seu turno, cumpre ressaltar, desde logo, que, uma vez firmado o contrato de prestação de serviços no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas de que a instituição requerida assumiu responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento de seus objetos sociais, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E, na hipótese dos autos, verifica-se que a parte ré sequer afasta a ocorrência do crime do qual foi a autora vítima.

Os fatos narrados, además, além de estarem bem descritos na inicial, se encontram suficientemente corroborados pela documentação apresentada nos autos, em especial boletim de ocorrência (fls. 14/16) e extrato bancário a evidenciar a ocorrência, em 26/03/2024, de uma única transferência, via pix, no valor de R\$ 56.981,00, a beneficiar pessoa desconhecida pela requerente (fls. 02/03, 29 e 314), o que, outrossim, confere verossimilhança às alegações desta última, admitindo-se a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Não trouxe o banco réu, por outro lado, qualquer documento aos autos que pudesse infirmar a narrativa da parte autora, no sentido de que, na ocasião, foi surpreendida por criminoso que, mediante ameaça, subtraiu seu aparelho celular, com o qual efetuou a aludida transação bancária, não havendo, pois, qualquer indício de que a operação contestada foi feita voluntariamente pela requerente ou por ela autorizada.

Nesse passo, tem-se por incontroverso que a autora, em 25/03/2024, foi vítima de roubo, que lhe resultou prejuízo financeiro equivalente a R\$ 56.981,00, em face de transferência não autorizada ocorrida em 26/03/2024.

A transferência impugnada, outrossim, em montante exacerbado e em descompasso com as movimentações usualmente realizadas pela autora, como revelam os extratos de fls. 19/36, corroboram a ocorrência da fraude em tela. Ademais, verifica-se que a própria instituição reconheceu, em princípio, a ocorrência de fraude, ao acatar a contestação apresentada pela autora, com a restituição parcial do valor de R\$ 571,62 (fls. 75 e 521).

Está, pois, devidamente demonstrada a fraude e o prejuízo dela decorrente para a parte autora.

A discussão reside, portanto, se cabia à parte ré impedir a efetivação da transação em pauta.

B) Da responsabilidade do banco requerido

Ao contrário do que argumenta a parte ré, tem-se que, ainda que a operação espúria tenha se dado um dia após a subtração noticiada, asseverou a parte autora, desde o registro da ocorrência, que seu celular estava, na ocasião, bloqueado (fls. 02 e 15), o que implica reconhecer que o acesso pelos criminosos foi viabilizado pela fragilidade do sistema bancário.

Ademais e como antecipado, inexistente qualquer demonstração de que a parte autora, na ocasião, forneceu senhas ou quaisquer outras chaves de acesso ao criminoso, descrevendo ela, ao reverso, que foi abordada por meliante

armado, o qual exigiu a entrega de seu aparelho celular, não podendo, pois, oferecer qualquer resistência (fl. 15).

Não há, assim, como se afastar a falha na prestação dos serviços bancários pelo banco requerido, eis que o acesso indevido à conta da autora deveu-se a falha de segurança de seus serviços, tratando-se do próprio risco da atividade exercida pela instituição financeira, a qual deve, portanto, assumi-lo.

Deveras, não admitindo a parte autora o fornecimento voluntário de senhas, é certo que cabia ao banco requerido demonstrar, nos autos, que a transferência impugnada foi realizada diretamente por aquela ou com sua anuência ou facilitação, o que não ocorreu.

A mera posse do aparelho celular, ademais, não poderia permitir o indevido acesso por pessoas não autorizadas, eis que competia ao banco réu a adoção de procedimento mais rigoroso e inviolável para garantir a real identidade de seus clientes, antes de autorizar transações como a retratada nos autos, o que, ademais, tornava dispensável a pronta comunicação, pela parte autora, acerca da ocorrência do evento delituoso.

Não houve subtração de cartão bancário ou de crédito, em face do que teria a apelada obrigação de comunicar os fatos rapidamente; tratou-se, sim, de roubo de seu aparelho celular, por meio do qual os meliantes, aproveitando-se da falha de segurança do banco, obtiveram acesso à conta e realizaram a operação impugnada.

Assim, nada comprovando o banco recorrido quanto ao fornecimento, pela parte autora, de suas senhas pessoais, conclui-se que a efetivação da transferência **ocorreu em razão da fragilidade de seu sistema de segurança**, o qual, por não exigir procedimentos mais seguros para confirmação de identidade de seus clientes, como adiantado, facilitou a ação dos criminosos, permitindo a consumação da fraude em apreço.

Cabia à parte ré, como dito, comprovar que os acessos

ocorridos na conta da parte autora, para fins de realização da operação contestada, foram feitos diretamente por ela ou por terceiro a quem teria disponibilizado a chave de segurança e senha pessoal, em violação ao dever de guarda e sigilo, ônus do qual, contudo e como adiantado, não se desincumbiu (art. 373, II, do CPC).

Portanto, não tendo a parte autora entregue aos fraudadores, de forma voluntária, a senha, TOKEN ou informações que permitissem o acesso indevido aos serviços bancários, é forçoso reconhecer que este somente se deu por conta de falha na segurança do banco requerido, que não adotou cautelas para evitar ou impedir tais acessos indevidos.

Outrossim, não bastam alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança e de que as operações somente poderiam se dar com a colaboração da requerente, eis que a existência de fraudes como a presente é fato notório que evidencia a falha de segurança por parte do fornecedor.

Cediço que, a cada dia que passa, a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Sabido, também, que os fraudadores vão se especializando para conseguirem atingir os seus objetivos.

Não se pode ignorar, ainda, que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto, de modo que cabe mesmo ao banco requerido reparar os danos suportados pela autora.

A conduta da instituição financeira ré denota, assim, a falha no serviço prestado, dando origem à ocorrência de inquestionável ato ilícito, sendo de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do já citado artigo 14, do CDC.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode

esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º, do mesmo artigo, prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico 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, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços bancários, recai sobre o banco réu a responsabilidade pelo ressarcimento dos danos ocorridos, não havendo que se falar, como adiantado, em culpa exclusiva ou concorrente da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

No mais, o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º, do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento

do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco de sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

“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 nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 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”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

Tampouco seria o caso de se reconhecer a culpa concorrente da autora, eis que, como antecipado, sendo ela subjugada por criminoso armado, não havia como dela se exigir ação outra que não a pronta entrega dos bens por ele requisitados. Ademais, o aparelho encontrava-se bloqueado, de modo que não se vislumbra qualquer ato da vítima que tenha contribuído, efetivamente e nos moldes exigidos pelo art. 945, do CC, para a ocorrência da espúria transação, cuja efetivação, como dito, deve-se à falha do sistema de segurança mantido pelo banco réu.

Como também pontuou o Juízo de origem, no *decisum*: “(...) caberia ao Réu a prova da regularidade das transações e também da omissão por parte da autora na guarda de suas senhas. Mas nenhuma prova disso veio aos autos. Amplamente a imprensa vem noticiando fatos análogos aos que vitimaram a autora: meliantes furtam ou roubam celulares que têm aplicativos de banco instalados e logram acessar as respectivas contas, porque rompem as barreiras de segurança e criminosamente descobrem senhas que os consumidores guardavam com cautela. O banco requerido, em sua defesa, afirma que não seria possível a realização das transações sem acesso aos dados da autora, o que evidencia a falha na prestação de serviços. Patente, assim, que o Réu não se eximiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações impugnadas na inicial e a consequência disso é a declaração de inexistência, para a autora, das mencionadas transações, consistentes em transferências a pessoa jurídica desconhecida. (...) Sendo assim, reconhecida a responsabilidade do requerido, que ademais deixou de comprovar que as transações se coadunam com o perfil da correntista, e juntados pela autora extratos que comprovam que as transferências refogem a seu perfil (fls. 19/36), de rigor a condenação do réu na devolução do valor total subtraído, de R\$ 56.981,00.” (fls. 559/560).

C) Dos danos materiais

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu a realização de transferência não autorizada, em conta mantida junto

ao banco réu, bem como demonstrada a falha dos serviços da instituição financeira que para ela concorreu, de rigor a restituição, em favor da requerente, da quantia dela subtraída.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Compras não reconhecidas em cartão de crédito, após roubo de cartão - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do Banco réu. PRELIMINAR – Pedido de revogação da concessão da gratuidade judiciária à autora – Descabimento – Ré que não trouxe aos autos qualquer prova de modificação da situação financeira da autora – benesse mantida - Preliminar rejeitada. MÉRITO - Pretensão no afastamento da responsabilidade - Impossibilidade – Autora que comprovou a ocorrência do furto do cartão através do Boletim de Ocorrência - Realização de compras bancárias de forma sequencial, após o evento criminoso, que totalizaram o valor de R\$ 3.520,20 - Movimentação bancária que destoava do perfil de consumo da autora, conforme análise de faturas apresentadas - Sistema de segurança do Banco apelante que não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude - Falha na prestação dos serviços evidenciada – Imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu - Fraude evidenciada - Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira ré - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ – De rigor a declaração da inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em cartão da autora – Sentença mantida – Sucumbência majorada – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009392-46.2022.8.26.0625; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024)

Contudo, em que pese a transação espúria ter ocorrido no valor de R\$ 56.987,00, demonstrou a parte ré que, por meio de mecanismo especial de devolução, logrou recuperar a quantia de R\$ 571,62, transferida à parte autora (fls. 521), o que não foi negado por esta última em sede de réplica (fls. 552/556). Tal quantia, pois, deverá ser abatida do montante a ser restituído em favor da requerente.

Destarte, o recurso interposto pela parte ré comporta parcial provimento, não sendo o caso de fixação de honorários recursais. Em face da mínima alteração do julgado e do princípio da causalidade, não há que se falar, contudo, em alteração da distribuição dos ônus sucumbenciais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo interposto pela parte ré, nos termos da fundamentação

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator