



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000197877**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006825-12.2025.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARTINS COMÉRCIO E MANUTENÇÃO EM MÁQUINA LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**OLAVO SÁ**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação – 1006825-12.2025.8.26.0019.**

Comarca: Americana – SP - 2ª Vara Cível.

Juíza de 1ª Instância: Roberta Virgínio dos Santos.

Ação: Indenizatória.

Apelante: Banco Bradesco S.A. (réu).

Apelada: Martins Comércio e Manutenção em Máquinas LTDA. (autora).

**VOTO 6593**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA.** Bancários. Transferências desconhecidas. Fraude. Falha na segurança. Restituição de valores. Sentença de Procedência. Apelo do réu.

Falta de comprovação pela instituição financeira quanto à inexistência de falha no mecanismo de segurança contra fraudes. Movimentação financeira que destoava do perfil da correntista. Ausência de prova da autenticidade das credenciais quanto às operações atípicas. Fortuito interno caracterizado. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Responsabilidade objetiva. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da sentença exarada às f. 134/138, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Americana/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PROCEDENTE o pedido inicial, para CONDENAR o requerido à restituição do valor de R\$ 46.070,00 (quarenta e seis mil e setenta reais), a ser atualizado monetariamente, a partir da data dos fatos (19/03/2025), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação. Considerando as alterações introduzidas pela Lei n.º 14.905/2024, deverá ser observado: I) até o dia 29/08/2024, correção monetária com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e juros de mora de 1% ao mês; II) a partir de 30/08/2024 (início da vigência da Lei n.º 14.905/2024), os índices serão atualizados da seguinte forma: a) IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) taxa SELIC deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) taxa SELIC quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. CONDENO a requerida ao pagamento das custas processuais, honorários periciais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. (...)**”.

A instituição financeira, apelante, (f. 142/161), insiste no argumento de ausência de falha no sistema bancário. Argumenta que a própria apelada teria fornecido dados pessoais ao fraudador, o que teria dado causa ao evento danoso. Afirma que as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações questionadas foram legítimas, porquanto realizadas mediante uso de credenciais pessoais e sigilosas, a indicar a ocorrência de fortuito externo. Requer a reforma da sentença visando à improcedência dos pedidos autorais.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 167/173). Preliminarmente, arguiu que a apelação interposta descumprimento com o princípio da dialeticidade recursal. No mérito, pugna pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 162/163).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Primeiramente, rejeito a preliminar de violação ao Princípio da Dialeticidade arguida pela apelada. Isso porque o réu interpôs a apelação visando à reversão do quanto decidido a seu desfavor, tendo demonstrado suas razões de forma suficiente.

É ação indenizatória na qual a autora, na condição de cliente do Banco réu, pleiteia a indenização por danos materiais em decorrência de prejuízo sofrido em razão de “golpe” bancário.

Segundo consta da inicial, em 19.03.2025 a autora teria recebido ligação de preposto do Banco, que lhe teria informado sobre a necessidade de atualização do aplicativo bancário.

Consta que a atendente já detinha informações sobre o relacionamento bancário existente entre as partes. Contudo, ao desconfiar que pudesse se tratar de “golpe”, a autora teria desligado o telefonema.

No mesmo dia, por volta das 11h00min, a demandante notou a existência de três transferências bancárias desconhecidas, todas em benefício de “Isabela”, nos valores de R\$ 19.970,00, R\$ 10.000,00 e R\$ 16.000,00, (f. 63), sendo as duas últimas realizadas quanto a correntista já se encontrava dentro da agência bancária para comunicação da fraude.

A parte autora atribui responsabilidade à ré pelo prejuízo suportado, na medida em que teria permitido a realização das operações que destoavam por completo do perfil usual de movimentações financeiras.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo conjunto probatório dos autos, é possível concluir que, de fato, a correntista foi vítima de golpe praticado por terceiro.

Citada, a instituição financeira apresentou contestação e, embora tenha alegado ausência de falha no sistema de segurança, deixou de comprovar documentalmente tais argumentos. Nenhum documento foi apresentado aos autos para demonstrar a regularidade das operações ou de que tenha adotado providências a fim de bloquear as transações atípicas.

E ao ser intimada quanto à especificação de provas, a apelante se manifestou expressamente pelo julgamento antecipado do feito, (f. 133).

Pois bem.

O feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira da ré.

Assim, aplica-se na hipótese, o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se o serviço financeiro prestado pelo réu no contexto das relações de consumo (artigos 2º e 3º do CDC e 297 do STJ).

Nesse sentido é a Súmula 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Destarte, caberia à casa bancária a comprovação de que não houve falha no serviço de segurança prestado, o que não restou comprovado.

Isso porque, embora o Banco tenha apresentado defesa no sentido de que a cliente teria agido sem cautela e afirmado que o compartilhamento de dados pessoais teria influenciado diretamente no evento danoso, fato é que nada restou seguramente comprovado a esse respeito. A instituição financeira deixou de comprovar documentalmente tais alegações.

Assim, ainda que em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas com as credenciais da autora, certo é que a demandante alegou na inicial que as transações bancárias usualmente realizadas destoavam por completo daquelas efetivadas de forma fraudulenta, (vide extrato bancário copiado em f. 35/64).

O Banco não se desincumbiu do ônus



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

probatório, (art. 373, inciso II do CPC), e deixou de apresentar documentação a esse respeito.

Inexiste comprovação de que a operação aqui questionada era usualmente realizada pela correntista, de modo a não ensejar suspeita do setor de fraudes do Banco.

É nesse aspecto que se verifica a falha no serviço de segurança do Banco, a afastar a tese do fortuito externo, mediante alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

A sentença fundamentou a ausência de culpa exclusiva da vítima, nos seguintes termos:

*“(...) Embora o banco mencione não haver falha em relação à segurança da informação e insista na tese de culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado o defeito nos serviços prestados. As transferências realizadas em sequência e em valores altos (R\$ 19.970,00; R\$ 10.000,00; R\$ 16.100,00) para o mesmo beneficiário ("Isabela"), demonstram uma movimentação discrepante do padrão de consumo da pessoa jurídica autora, conforme alegado e não desconstituído pelo requerido. Acresça-se que o requerido não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência de causa excludente de responsabilidade, pois sequer comprovou que as transações foram realizadas mediante uso de senha e MTOKEN, a regularidade das operações realizadas ou que as transações estavam em conformidade com o perfil rotineiro de gastos da empresa. 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 (...)”, (f. 136).*

Nessas condições, considerando os elementos dos autos, embora o Banco sustente a culpa exclusiva da autora ou de terceiro pela ocorrência da fraude, esta não restou seguramente comprovada nos autos, o que afasta a tese de fortuito externo no caso concreto.

Assim, incide o disposto no § 1º do art. 14 do CDC: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito.

Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. 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*".

Assim, em que pesem os argumentos do apelante, considero que estão presentes os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

**"APELAÇÃO – BANCÁRIO – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – GOLPE DA TROCA DO CARTÃO – PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DO RÉU – FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por golpe da troca de cartão, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito do autor – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Evidente falha na prestação de serviço do banco – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO."**, (TJSP; Apelação Cível 1004240-06.2023.8.26.0003; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024).

**"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno.*

**IV. DISPOSITIVO E TESE** 5. *Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância.* 6. *Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.", (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).*

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações do apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la"*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença para 16% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** apelo do Banco réu, devendo ser mantida a sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

**OLAVO SÁ**  
**Relator**