



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000323382**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007003-67.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e ONBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO SA., é apelada VIVIANE PANOSSIAN.

**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), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº:** 53684  
**APELAÇÃO:** 1007003-67.2024.8.26.0286  
**COMARCA:** ITU (1ª VARA CÍVEL)  
**APTE.:** BANCO BRADESCO S.A.  
**APDO.:** VIVIANE PANOSSIAN  
**JUÍZA 1º GRAU:** ANDREA LEME LUCHINI

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação contra sentença que julgou procedente ação de reparação de danos materiais e morais devido a golpe telefônico que induziu a autora a realizar transferência via PIX. A sentença condenou o banco e demais réus ao ressarcimento do valor transferido e indenização por danos morais, fundamentando a decisão na falha na prestação de serviços e configuração de fortuito interno.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco e correu por falha na prestação de serviços e (ii) a alegação de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo.

III. Razões de Decidir

3. O banco não observou movimentação atípica e não bloqueou preventivamente a transação, configurando falha na prestação de serviços.

4. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros está consolidada na jurisprudência, não se verificando culpa exclusiva do consumidor.

IV. Dispositivo e Tese

5. **Recurso desprovido.**

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações realizadas por seus sistemas. 2. Culpa exclusiva do consumidor não configurada quando a fraude decorre de falha na prestação de serviços.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, AREsp 2.926.051/GO, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 15.09.2025.

STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09.08.2022.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença que julgou procedente ação de reparação de danos materiais e morais. Na origem, a autora relatou ser cliente da instituição financeira ré e que, em 14/12/2023, foi vítima de um golpe iniciado por uma ligação telefônica supostamente proveniente do banco. Segundo a narrativa inicial, a requerente foi induzida por falsos atendentes e por um suposto gerente de segurança a realizar uma transferência via PIX no valor de R\$ 33.500,00 para a conta de um terceiro, sob o pretexto de regularização do sistema após uma tentativa de invasão em sua conta. A r. sentença condenou o banco e demais réus, solidariamente, ao ressarcimento do valor transferido e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, fundamentando a decisão na existência de falha na prestação de serviços e configuração de fortuito interno.

Inconformado, o Banco Bradesco S/A apela arguindo, preliminarmente, o efeito suspensivo ao recurso e sua ilegitimidade passiva, sustentando que a transação foi realizada por livre vontade da autora e que o banco não pode responder por atos praticados por terceiros fora de seu ambiente sistêmico. No mérito, defende a inexistência de nexo causal e de falha na segurança de seus sistemas, afirmando que a fraude decorreu de culpa exclusiva da vítima (engenharia social), o que caracterizaria fortuito externo. Alega que a autora foi imprudente ao seguir instruções de desconhecidos e que todas as operações foram realizadas mediante autenticação válida. Requer o acolhimento das preliminares ou, no mérito, a reforma integral da sentença.

Recorre também o corréu Onbank, sustentando, em síntese, a inexistência de falha na prestação de seus serviços, afirmando que a abertura da conta da correntista Stephani Silva Bueno seguiu rigorosos critérios de segurança. Argumenta que utiliza tecnologia de ponta para verificação de identidade, incluindo reconhecimento facial (*facematch*), análise de vivacidade (*liveness*) e documentoscopia, realizados por empresa especializada (Idwall), o que afastaria a alegação de negligência. Defende que o prejuízo sofrido pela autora decorreu de

culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo, uma vez que a transferência foi efetuada voluntariamente pela própria autora em ambiente externo ao banco. Requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

2.- Sem razão os recorrentes.

As alegações trazidas nas razões recursais, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato arguidas em primeiro grau e já resolvidas.

Evidente a legitimidade passiva do Bradesco, eis que à instituição se dirige a pretensão da autora, que é cliente da banco e foi da sua conta corrente junto ao Bradesco que partiram as transferências impugnadas.

No mérito, embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio das operações de transferência, ainda que de forma preventiva, de forma a impedir tal transação. Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

Sobre a matéria, o STJ entende o seguinte:

**AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO PIX. TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL.  
CARACTERIZAÇÃO. PRECEDENTES DO STJ.

1."A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende que é cabível a reparação por danos morais nas hipóteses de falha na prestação de serviços relacionados com a atividade das instituições financeiras, notadamente quanto à fraudes e delitos praticados por terceiros.

3. Agravo conhecido para conhecer e dar provimento ao recurso especial.

(AREsp n. 2.926.051/GO, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.)

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo estabelece que:

*Art. 252. Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.*

Estando suficientemente motivada, ratifico os fundamentos da r. decisão recorrida, aliados ao agora lançados, para o fim de mantê-la.

Nos termos do artigo 85, §11 do CPC, majoram-se os honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação atualizado.

**3.- Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos.**

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**  
**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO