



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000158404

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007687-92.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante LEDA PAIVA SOUBHIA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1007687-92.2024 – SÃO JOSE DO RIO PRETO.

Apelante: Leda Paiva Soubhia.

Apelada: Banco Bradesco S/A.

Juiz: **Armando Gossn Costantini.**

Voto 40.866

SENTENÇA – Fundamentação – Nulidade não verificada – Decisão suficientemente embasada, nela constando as razões do convencimento – Observância do que previsto nos arts. 93, IX, da Constituição Federal e 489, § 1º, do CPC – Argumento rejeitado.

INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Dívida declarada inexigível, com devolução simples do valor – Recurso provido.

1. A sentença de fls. 214/220, de relatório adotado, julgou improcedente ação de indenização por dano material movida pela apelante à apelada – honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Alega preliminar de nulidade da sentença, por ausência de fundamentação. No mérito, alega que não forneceu senhas nem realizou as operações, aponta falha na segurança do banco e caracterização de fortuito interno. Sustenta que o banco apresentou defesa genérica, sem provas técnicas da regularidade das transações. Aduz a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Pede a reforma do julgado para condenação da ré ao ressarcimento dos valores. Colaciona jurisprudência (fls. 223/236).

Veio resposta (fls. 247/253).

Pela decisão de fl. 259 foi determinada a complementação do preparo – do que feito (fls. 263/264).

É o relatório.

2. Rejeita-se o argumento sobre nulidade da sentença. No caso, de se convir que foram examinados todos os aspectos relevantes da lide e entregue a solução entendida cabível, com a respectiva fundamentação, ao contrário do que constou do apelo. Se certa ou errada, a matéria envolve o mérito e não há motivo para anulação.

Recurso fundado. Alega a autora, em suma, que no dia 05 de janeiro de 2024, foi vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central telefônica”, após ser contatada por terceiros que se passaram por funcionários do banco, utilizando dados pessoais sigilosos. Sem fornecer senhas ou realizar qualquer autorização, teve o valor de R\$24.000,76 indevidamente transferido de sua conta por meio de PIX. Alega que tentou imediatamente

reverter a operação administrativamente, sem sucesso, motivo pelo qual ajuizou a ação buscando o ressarcimento do valor subtraído (fls. 01/12).

Em contestação, a ré defende culpa de terceiro e a legitimidade das operações, afirmando que foram efetuadas com o aparelho celular da autora e autorizadas por ela, com validação de token e senha (fls. 157/191).

É incontroverso que a autora deliberadamente permitiu o acesso a seu telefone celular a desconhecido, ainda que de forma remota.

E sabe-se que, pelas regras de experiência comum (art. 375 do CPC), não é praxe de banco permitir que seu preposto acompanhe, de forma remota e por telefone, as transações dos clientes. Normalmente, diante dum problema, aquela solicita o comparecimento do correntista nalguma agência física. Da mesma forma, são inúmeras as notícias e informações públicas no sentido de que nunca se deve fornecer dados sigilosos e pessoais a qualquer um, mesmo que funcionário identificado de instituição financeira.

Esses fatos, embora apontem para a impressionante imprudência e desleixo da autora, não são suficientes a impedir reconhecimento de defeito na prestação dos serviços pela ré.

Efetivamente, pelo extrato de fl. 19, é possível verificar o perfil financeiro daquela. Nesse aspecto, vê-se que, antes da malsinada ligação telefônica, as transações eram realizadas em valores módicos, contudo, no dia 05 de janeiro de 2024, a movimentação se apresentou atípica, com a realização de transação via PIX em valor muito elevado, direcionada a pessoa física.

Vê-se, pois, que a referida transação foge do perfil da correntista, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tal movimentação atípica, à vista desse perfil, com bloqueio da conta e contato com ela para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido.

Além disso, não foi esclarecido pela ré como os dados bancários da autora, que são sigilosos, estavam em poder de meliantes, já que essas informações pessoais são indispensáveis para a prática do golpe.

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa **exclusiva** deste para afastar a responsabilidade da ré, o que também se verifica em relação à consumidora.

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pela consumidora, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

O argumento quanto ao uso de senha pessoal, token, e utilização do celular cadastrado para realizar as transações não afasta a responsabilidade da ré. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, está no fato de os dados bancários da autora terem sido obtidos pelos criminosos e por não ter sido feito o bloqueio assim que verificada, na forma acima referida, a atipicidade da operação.

A respeito – **mutatis mutandis**:

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. **Golpe da falsa central telefônica**. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que, embora indiretamente, atacam os fundamentos da r. sentença. 2. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 3. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesada por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial do réu, por suposta funcionária com conhecimento de dados sigilosos da conta. Transferências sucessivas de valores vultosos, destoantes do perfil da autora, realizadas em curto período para terceiros. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). **Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora**. Operações inexigíveis em relação à autora. Rigorosa a restituição do indébito. Juros moratórios incidentes desde a citação, nos termos do art. 405 do Código Civil. 4. Honorários advocatícios bem fixados de acordo com os critérios delineados no art. 85, § 2º do Código de Processo Civil e o princípio da causalidade. 5. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1073235-71.2023.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2024) –

(negrejei).

Por tal motivo, é de rigor o acolhimento dos pedidos de declaração de inexigibilidade das transações questionadas e de indenização por dano material.

O julgamento passa a ser, assim, de procedência dos pedidos, para declarar a inexigibilidade da operação questionada e condenar a ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$24.000,76, corrigido do desembolso e com juros de mora da citação, dada a relação contratual entre as partes – observada a alteração dada pela Lei n. 14.905 de 28/06/2024.

Por consequência, a ré responderá pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

3. Pelo exposto, provê-se o recurso.

Vicentini Barroso