



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000211745**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007874-21.2025.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALUCROM COMÉRCIO E BENEFICIAMENTO EM METAIS LTDA.

**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 FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº:** 53221  
**APELAÇÃO:** 1007874-21.2025.8.26.0009  
**COMARCA:** SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 2ª VARA CÍVEL  
**APTE.:** BANCO BRADESCO S/A  
**APDO.:** ALUCROM COMÉRCIO E BENEFICIAMENTO EM METAIS LTDA  
**JUIZ 1º GRAU:** OTAVIO AUGUSTO DE OLIVEIRA FRANCO

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE ELETRÔNICA. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame

Apelação interposto por instituição financeira contra sentença que a condenou à restituição de R\$ 17.255,74 e ao pagamento de R\$ 15.000,00 por danos morais, em razão de fraude eletrônica. A autora teve sua conta invadida após suposta "atualização" de sistema, gerando movimentações atípicas. O banco alega ilegitimidade passiva, culpa exclusiva da vítima/terceiro (fortuito externo) e inexistência de danos morais. II. Questão em discussão

Há três questões em discussão: (i) a legitimidade passiva da instituição financeira em fraudes eletrônicas; (ii) se a ocorrência de fraude mediante uso de credenciais configura excludente de responsabilidade (fortuito externo) ou falha no dever de segurança (fortuito interno); e (iii) a caracterização de dano moral *in re ipsa* ou por desvio produtivo em casos de resistência injustificada à solução administrativa. III. Razões de decidir

A preliminar de ilegitimidade passiva é rejeitada, pois o banco integra a cadeia de fornecimento e responde pela segurança dos sistemas e dados dos clientes (arts. 7º, parágrafo único e 14, CDC).

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e fundada no risco do empreendimento. As fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem **fortuito interno**, não rompendo o nexo de causalidade (Súmula 479, STJ e Tema Repetitivo 466).

Caracteriza falha na prestação do serviço a omissão do banco em detectar e bloquear transações de valores elevados que divergem do padrão habitual de consumo da empresa correntista.

A interação da funcionária com interface fraudulenta (engenharia social) não configura culpa exclusiva da vítima, pois cabe ao fornecedor oferecer ambiente digital seguro e sistemas de detecção de anomalias eficazes.

O dano moral decorre da subtração de relevante quantia do fluxo de caixa da empresa e da resistência imotivada do banco em restituir os valores, extrapolando o mero aborrecimento e atingindo a segurança financeira da pessoa jurídica. IV. Dispositivo e tese

Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre a condenação (art. 85, § 11, CPC). Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes eletrônicas decorrentes de falhas no monitoramento de transações que fogem ao perfil do cliente, configurando fortuito interno. 2. A utilização de senhas ou credenciais não afasta o dever do banco de manter sistemas robustos contra engenharia social e acessos atípicos. 3. O dano moral é devido quando a desídia bancária impõe à vítima relevante prejuízo e necessidade de judicialização para reaver ativos subtraídos indevidamente."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, 14, § 3º; CPC, arts. 85, § 11 e 1.026, §§ 2º e 3º; Regimento Interno TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.197.929/PR (Tema 466); TJSP, AC 1009666-87.2023.8.26.0006.

1.- A sentença de fls. 237/241, disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico de 18/11/2025, julgou procedente o pedido para o fim de condenar o réu a restituir à empresa autora a quantia de R\$ 17.255,74, na forma simples, com correção e juros de mora desde a data do débito indevido e, ainda, para condenar o réu a pagar a quantia de R\$ 15.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência experimentada, finalmente, foi a ré condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu às fls. 245/266. Busca a reforma do julgado para que o pedido seja julgado improcedente. Aduz preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a inexistência de má prestação de serviços pois não restou demonstrado que a apelante tenha concorrido de qualquer forma para o golpe mencionado pela apelada, sendo certo que as operações de transferência foram feitas com uso de login de usuário e senha. Trata-se, portanto, de fortuito externo, aplicando-se a excludente de responsabilização do art. 14, §3º, II, do CPC, não se aplicando a Súmula 479 do STJ ao caso em análise. Volta-se, ainda, contra a forma de correção e juros para danos morais. Pretende, ainda, o afastamento dos danos morais ou sua minoração, reconhecendo-se culpa concorrente no caso em comento. Ao final, pede a reforma integral da sentença, reconhecendo-se a improcedência da ação, com a inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 275/279)

É o relatório.

2.- Não assiste razão ao réu.

As alegações trazidas nas razões recursais da parte requerida, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença.

Ressalte-se, especificamente, que na hipótese dos autos, restou comprovado que a apelada foi vítima de fraude bancária.

O magistrado destacou na sentença de fls. 237/241 que:

“(…)

No caso concreto, a dinâmica dos fatos descrita na inicial, não impugnada de forma específica, revela um típico cenário de fraude eletrônica: a funcionária da autora, ao acessar o sistema, teria sido surpreendida com suposta “atualização” e, na sequência, ocorreram movimentações atípicas, com valores elevados, destinados a beneficiários que não se inserem no padrão habitual de pagamentos da empresa, incluindo operação de tributo federal sem justificativa.

O banco limita-se a afirmar que as transações foram realizadas mediante uso de credenciais e dispositivo cadastrados, mas não demonstra: qual foi, concretamente, o protocolo de autenticação adotado (camadas de segurança, duplo fator, biometria, token etc.); se houve alerta de comportamento atípico, diante de valores elevados e destinatários incomuns; se o padrão de movimentação anterior da conta é compatível com as operações realizadas no dia do fato.

A mera alegação de uso de senha ou dispositivo não afasta, por si só, a responsabilidade do banco. Em ambiente digital, é justamente sua obrigação estruturar mecanismos robustos de detecção de fraude, bloqueio preventivo de operações

suspeitas,

confirmação por múltiplos canais e tratamento célere das contestações - especialmente quando a própria instituição reconhece parcialmente a irregularidade, como ocorreu aqui ao bloquear uma das movimentações e recuperar o valor desviado. O fato de o banco ter conseguido bloquear o montante de R\$ 49.998,78 e de a beneficiária ter devolvido o valor recebido evidencia que o próprio sistema identificou a anomalia ou, ao menos, que houve reconhecimento de irregularidade suficientemente relevante para justificar medidas de reversão.

A manutenção do débito apenas quanto ao valor de R\$ 17.255,74 revela tratamento inconsistente de situações originadas no mesmo contexto fático, sem que o réu demonstre causa legítima para essa distinção.

Também não se configurou culpa exclusiva da autora ou de sua funcionária. Ainda que se admita eventual interação indevida com página fraudulenta, link malicioso ou atualização suspeita, tais circunstâncias integram o chamado fortuito interno, ligado ao risco inerente às operações digitais, cuja prevenção incumbe primordialmente à instituição financeira.

A circulação de golpes eletrônicos, engenharia social e páginas clonadas é fato notório do ambiente bancário contemporâneo, de modo que o dever de informação, educação digital e monitoramento reforçado recai sobre o banco, que explora atividade de risco e auferir lucro com a prestação desse serviço. Não há prova de que a autora tenha, deliberadamente, entregue senhas a terceiros, informado dados sensíveis por telefone ou agido com negligência grosseira na guarda de seus dispositivos. A simples utilização do sistema por funcionária regularmente autorizada não constitui culpa exclusiva apta a romper o nexo causal, tampouco transfere ao consumidor todo o risco tecnológico da operação.

Configurado o defeito na prestação do serviço (sistema vulnerável que permitiu a fraude e tratamento inadequado da contestação), o dano material (subtração definitiva de R\$ 17.255,74) e o nexo causal, impõe-se a condenação do banco ao ressarcimento integral desse montante.

Inicialmente, a preliminar de ilegitimidade passiva resta afastada pelos mesmos fundamentos adotados pelo juízo sentenciante, com o acréscimo de que o réu, fornecedor de serviços que é e responsável pela segurança dos dados da autora, integra a cadeia consumerista e se responsabiliza por eventuais danos apurados em desfavor do consumidor, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único e 14 do CDC.

Com efeito, foram realizadas transações em considerável montante em um curto período e de uma única vez, destoantes do perfil do cliente e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

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 do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

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.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“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.”<sup>1</sup>

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Desse modo, reconhecido o ato ilícito praticado pelo réu, de rigor a manutenção da sentença de procedência.

No sentido do quanto exposto vem decidindo esta Câmara:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1. Operações realizadas fora do perfil do consumidor, não inibidas pelo réu. Utilização indevida do cartão da autora, administrado pela ré, com saque de todo o valor do benefício da requerente, em valores incompatíveis com seu perfil de consumo e em curto espaço de tempo. Falha na prestação de serviços caracterizada. As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. O réu, fornecedor de serviço que é, responde independentemente de culpa. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Sentença que deferiu corretamente a indenização por danos materiais em consequência de eventual desconto indevido de valores cuja inexigibilidade fora reconhecida e, ainda, juros e encargos incidentes sobre tais operações. Condenação mantida. 3.

<sup>1</sup> REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pretensão de diminuição do valor fixado em sentença. Não acolhimento. No caso concreto, a parte requerida não adotou nenhuma providência em âmbito extrajudicial para solucionar o problema, não deu qualquer indicativo de assunção de sua própria responsabilidade, a qual, conforme os elementos fático-probatórios delineados nos autos, se mostraram incontestes, obrigando a autora a ingressar em juízo para obter aquilo que lhe é por direito, submetendo-a a todos os percalços que um processo judicial exige das partes. Indenização por danos materiais e morais devida e sem necessidade de diminuição. RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1009666-87.2023.8.26.0006; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 19/09/2024)

INDENIZATÓRIA. Aplicação do CDC. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Operações fraudulentas realizadas com o cartão de crédito do autor em um único dia, em intervalo de minutos. Débitos inexigíveis. Operações que fogem completamente do perfil de gastos do demandante. Falha na prestação do serviço. Ausência de identificação de movimentações suspeitas pelos setores especializados. Não caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1028090-89.2023.8.26.0003; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)

De outra parte, não pode ser acolhida a alegação de inexistência de danos morais.

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo da autora, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

Além disso, a respeito da ocorrência dos danos morais, o magistrado corretamente destacou na sentença impugnada que: “Os fatos narrados ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano. Trata-se de empresa que teve relevante quantia subtraída de sua conta corrente, por fraude ocorrida em ambiente de internet banking, com repercussão direta em seu fluxo financeiro e na gestão de suas obrigações. A resistência do banco em restituir o valor remanescente, apesar de ter reconhecido a irregularidade de parte das operações, prolongou a insegurança e a intranquilidade da autora, que, além do prejuízo patrimonial, sofreu abalo à confiança legítima depositada na instituição financeira e exposição a risco de inadimplemento de compromissos.” (fls. 240).

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigou a autora a desembolsar tal quantia, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco

da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das compras realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO da autora PROVIDO e RECURSO do réu DESPROVIDO.

*(TJSP; Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)*

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário – Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu – Falha na prestação de serviço caracterizada – Precedentes jurisprudenciais – Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados – Sentença reformada para julgar a ação procedente – RECURSO PROVIDO.**

*(TJSP; Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023)*

Desse modo, reconhecido o ato ilícito praticado pelo réu, de rigor a manutenção da sentença de parcial procedência.

Quanto aos critérios de correção e juros de mora adotados pelo I. juízo sentenciante, foram corretamente aplicados e não cabe qualquer retificação.

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em vigor desde 4 de novembro de 2010, estabelece que:

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

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico a sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça<sup>2</sup>, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e 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.

Advertam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Por fim, cabível a majoração da verba honorária, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, elevando-se os honorários devidos pelo apelante para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

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

<sup>2</sup> STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.